



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIO DE LA SALUD**

“Gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el  
área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud

AUTORA:

Vidaurre Ruiz, Luz Valeria (ORCID: 0000-0002-2166-7133)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos A. (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales y gestión de Riesgo en Salud

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto de tesis no se hubiera logrado sin el apoyo de mi esposo Fredy Arévalo y mi hermosa hija Alessia, así mismo doy gracias a mi abuela Luz Irene Urrelo de Vidaurre que siempre me apoyo como una madre motivándome a seguir avanzando profesionalmente, a mi papa Cesar Omar por demostrar que no hay edad para seguir estudiando; estoy muy agradecida con mi familia porque estuvieron pendientes de cada paso que daba, quienes durante la vida me apoyaron en mi educación y son mi motivación.*

*Este proyecto se logró con esfuerzo y dedicación agradeciendo el apoyo de varios colegas y distintos profesionales que me apoyaron durante este proceso, ya que sin ellos no estaría culminado el proyecto.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Expreso mi mayor agradecimiento al Sr. Estadístico Mg. Carlos A. Jaimes Velásquez por el apoyo brindado durante este proyecto, su paciencia, tiempo, dedicación y supervisión ya que se pudo hacer posible el estudio de investigación saliendo de manera exitosa.*

*Al C.D. Maribel Vela Bravo, coordinadora del servicio odontológico del E.S. I-4 "Moronacocha", por brindarme el apoyo y facilidades para la ejecución del proyecto de tesis en el establecimiento de salud.*

*A los miembros del jurado por sus consejos, observaciones y correcciones para poder culminar el proyecto de tesis.*

*A mi esposo e hija que me apoyaron en todo momento y lograr que esto suceda.*

*A mis docentes de pregrado que compartieron conocimientos durante este tiempo.*

*A los expertos de proyecto de tesis que me guiaron durante mi proyecto de investigación*

*A mi equipo de trabajo que a pesar de algunas dificultades climáticas siempre estuvieron apoyándome*

## Índice de contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
Ámbito Internacional	4
Ámbito Nacional	5
Ámbito regional o local	6
III. METODOLOGÍA	10
3.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	10
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	11
Operacionalización de las variables:	13
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	14
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	15
3.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	16
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS	16
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla N° 1: Número y porcentaje de personas encuestadas según sexo, edad, medio de atención y tipo de paciente atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	17
Tabla N° 2: Gestión de abastecimiento, encuesta respondida por pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	19
Tabla N°3: Satisfacción, encuesta respondida por pacientes atendidos en el área de odontología en el e E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	20
Tabla N°4: Correlaciones entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	21
Tabla N° 5: Relación del almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	23
Tabla N°6: Relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	25
Tabla N°7: Relación de dispensación y uso y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	27

## Índice de Figuras y figuras

	Pág.
Figura 1:Datos según sexo de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	18
Figura 2: Datos según tipo de paciente atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	18
Figura 3:Gestión de abastecimiento, calificación dada por pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	19
Figura 4: Satisfacción, encuesta respondida por pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	20
Figura 5: Relación de gestión de abastecimiento y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	22
Figura 6:Relación del almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020 .....	24
Figura 7:Relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	26

Figura 8: Relación de dispensación y uso y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.....	28
--	----

## **RESUMEN**

En la presente investigación “Gestión de Abastecimiento y satisfacción de Pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020 tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de pacientes.

La investigación fue de tipo de estudio básica siendo el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental Nivel correlacional teniendo como instrumento una encuesta.

Los resultados que se obtuvieron sobre la gestión de abastecimiento un 0.3% pésimo, 0.8% deficiente, 15.4% regular, 63.5% bueno, 20.1% excelente en cambio en la satisfacción los pacientes demuestran que el 2.2% de insatisfacción, 35.2% de satisfacción y 62.6% complacencia. Concluyendo el estudio que existe relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes siendo una relación directa y significativa con un coeficiente de Spearman de 0.157, siendo significativo con 0.003.

Palabras claves: abastecimiento, satisfacción, atención.



## Abstract

In the present investigation “Supply Management and satisfaction of patients attended in the area of Dentistry in the E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020 aimed to establish the relationship between supply management and patient satisfaction.

The research was of a basic study type, being the quantitative approach with a non-experimental design. Correlational level, using a survey as an instrument.

The results that were obtained on supply management: 0.3% lousy, 0.8% poor, 15.4% regular, 63.5% good, 20.1% excellent, in contrast to patient satisfaction, show that 2.2% dissatisfaction, 35.2% satisfaction and 62.6% complacency. Concluding the study that there is a relationship between supply management and patient satisfaction, being a direct and significant relationship with a Spearman coefficient of 0.157, being significant with 0.003.

Keywords: supply, satisfaction, attention.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) manifiesta que las enfermedades orales constituyen una importante carga para el sector de la salud. Según los estudios publicados por Global Burden of Disease Study (2017) refieren que las enfermedades orales afectan a cerca de 3500 millones de habitantes a nivel mundial. En cambio Ramos (2010) realizó un estudio en Bolivia, se señala que los usuarios están satisfechos con el trato más no con la infraestructura ni el tiempo de espera. Así mismo Barillas & Valdez (2009) refiere que en República Dominicana el abastecimiento de insumo en Salud Pública presenta que el 90% de los gastos lo efectúan los hogares, siendo directamente un gasto de bolsillo. El Perú depende de sus integrantes para poder mejorar la educación y salud, el Estado debe mejorar el manejo de los recursos recaudados ya que tienen un compromiso con la población en cambio Gonzales, Rojas & Villa (2000) refiere que dada la situación del sector salud presenta una infinidad de problemas debido a las necesidades y demandas de servicio imposibilitada de mejorar el labor de las personas sin poder tomar decisiones adecuadas para el sector salud. También existe un artículo publicado por ComexPerú (2019) presentando el desabastecimiento de fármacos en el sector salud concluyendo que los pacientes no reciben sus fármacos y que realizan su compra afectando su economía. Así mismo Becerra (2019) manifiesta que el sistema público está fraccionado entre un 27% de personas atendida en el Seguro Integral de Salud (SIS) en cambio el aseguramiento por medio un empleador es el 26.2% a diferencia de las fuerzas del ejército, marina de guerra, fuerza aérea y la policía nacional que representan solo el 1.4%, entonces la disposición de fármacos en dichos establecimientos de atención primaria nivel local existe solo un 10% alto, 30% bajo, 30% regular y 30% óptimo en cambio Silva (2019) menciona que existe la escasez de abastecimiento en Hospitales por falta de ejecución presupuestal de los fármacos llegando a penas 16.5% a la mitad de ese año cuando ya deberían estar al 50% en cambio Malpartida (2019) señaló que requieren plantear reformas en el Perú porque existe déficit de gestión de salud que tienen que modificarse con un trabajo en conjunto con el Estado y entidades privadas logrando mejorar y evolucionar en nuestro país. Por lo que Torres (2019) explica que en el año 2008 las áreas ejecutoras del Estado deben realizar

una petición anual a través de la Dirección general de medicamentos ,Insumos y Drogas (digemid ) y así remitirlo al Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (cenares).En los estudios relacionados con la satisfacción se muestra que Tejada (2015) en su estudio presenta el incremento de satisfacción en los pacientes con 95% en cambio Grately (2015) refiere que los pacientes que asisten al área de cirugía del hospital regional de Loreto presenta que el 56.2% se encuentran insatisfechos y el 43,8% satisfecho ,así mismo Aponte (2019) refiere que la satisfacción del paciente según su estudio presenta bueno 63%, regular 25% y malo 13%.Dentro de la relación de variables se encontró estudios realizado en la ciudad de Lambayeque por Fernández (2018) realizo una guía para las prácticas de almacenamiento encontrando relación entre la calidad, almacenamiento y escases de personal así mismo en la ciudad de Tarapoto , Huacayo (2018) encontró que no existe relación de gestión de abastecimiento y disponibilidad de productos con una correlación de 0.590 en cambio en la ciudad de Lima ,Valer (2019) refiere la existencia de relación significativa de  $r_s = 0.996$  entre la gestión de suministro de fármacos y disponibilidad en los centros maternos infantiles a diferencia del estudio realizado en Juliaca por Paredes (2019) que encontró relación entre la dispensación de fármacos y satisfacción del usuario con un valor de chi-cuadrado de 101.700 y un  $p = 8.2419 \times 10^{-23}$  en cambio en la ciudad de Paita , López (2018) refiere que existe relación entre el cumplimiento de la dispensación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Paita con un coeficiente de correlación de Spearman y el chi cuadrado calculado = 19.2 a diferencia del estudio realizado en Sullana de Yahuana (2018) que muestra la no existencia de relación entre los factores políticos ,económicos ,administrativos y conocimientos con la dispensación de fármacos en el servicio de farmacia del hospital Apoyo II de Sullana con una correlación de Chi cuadrado de 0.935.

La ciudad de Iquitos está ubicada en el departamento de Loreto (INEI,2017).El Establecimiento de Salud I-4 “Moronacocha” cubre la atención de 39,881 habitantes asignados por el Ministerio de Salud contando con dos consultorio odontológicos para la atención a los pacientes(diresa,2015) así mismo presenta una gran demanda respecto a los servicios que se ofrecen según el Sistema de Información en Salud (HIS) que son proporcionadas mensualmente por el

servicio de estadística del Establecimiento de Salud I-4 “Moronacocha” así mismo Leveau & Merino (2019) realizaron un estudio en dicho E.S. concluyendo que el 83.5% de usuarios se encuentran satisfechos a diferencia de EsSalud que tuvo 63%. En la presente investigación se desea responder a la siguiente interrogante ¿Existe relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha? ¿Existe relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha? ¿Existe relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha? ¿Existe relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha? ,así mismo en la justificación teórica la investigación se desarrollara con el objetivo de contribuir conocimientos ,analizar la relación que existe entre las variables así mismo ayudara a posteriores investigación a tomarlo como referencia teniendo validez como tal ; en la justificación practica la investigación tendrá resultados que se podrán ver si existe relación entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los pacientes reforzando las teorías que sustentaran el estudio a través de sus indicadores , el estudio tendrá como resultado a motivar a las autoridades competentes del área se preocupen por el gestión de abastecimiento en el área odontológica para que los profesionales puedan cumplir con las metas de atenciones de salud oral llegando a satisfacer por completo a la población que asisten a dicho Establecimiento de Salud. Estos objetivos son una oportunidad de mejorar el sistema en el E.S. I-4 “Moronacocha” logrando el compromiso del personal de salud. En consecuencia el estudio se justifica metodológicamente porque tiene el propósito de conocer la satisfacción del paciente en el E.S.I-4 “Moronacocha” perteneciente al Sistema Público de Salud aportando información confiable y valida de las cuales nos apoyaremos a las técnicas y las fichas de recolección de datos validados por los expertos ; para ello, el enfoque es cuantitativo con diseño correlacional, se empleó un instrumento de encuesta para medir la gestión de abastecimiento y el grado de satisfacción de los pacientes siendo la muestra representativa bajo los criterios de sexo, edad ,procedencia, medio de atención tipo de paciente. El objetivo general del estudio es: Determinar la

relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”. Asimismo, los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”. Determinar la relación entre la distribución de fármacos e insumos y la Satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”. Determinar la relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”. Dentro de la hipótesis general tenemos que existe relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha del mismo modo en la hipótesis específica tenemos que existe relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha ; existe relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha; existe relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En el ámbito internacional se investigó que Acuña (2015) refiere que en Colombia la asistencia a los centros de salud es alta así mismo la calidad del servicio es mayor, existe abastecimiento de insumos y/o tratamientos son culminados, en cambio Vásquez (2016) presentó un instrumento para poder medir la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología obteniendo así datos de la importancia de poder registrar y hacer un seguimiento sobre la satisfacción del usuario. Guerra (2016) investigó sobre el “Sistema de control de inventario de material clínico y académico”, como resultado tuvo que el desarrollo de un sistema permite administrar y gestionar los insumos. En cambio López & Pilataxi (2013) realizaron una investigación encontrando que la mayoría de pacientes se mostraban satisfactorios (87,3%), regular (10,9%) y mala (1,8 %) en la atención odontológica; así mismo, Gutiérrez & Mendoza (2019) realizaron un estudio como resultado, el 44% mostraba un grado de satisfacción bueno, así como Valero (2017) realizó un estudio encontrando que el 76.4% de pacientes se

encuentran satisfechos, en cambio Sánchez (2017) llegó a concluir que el 83.11% de pacientes se encuentran insatisfechos con las atenciones recibidas y el 16.89% cubrieron de manera positiva. Gaviria (2018) realizó un estudio en un hospital ,en la cual se evidencio el desabastecimiento de insumos médicos y su ingreso son cada 4 meses (91.67%) ocasionando la insatisfacción de los pacientes ya que lo adquieren por medios propios interrumpiendo su tratamiento (46.98%) en cambio Moreira (2018) refiere que existe desabastecimiento de insumos y fármacos causando insatisfacción 1.51% malo ,10.61% regular , 46.97% bueno 17.42% muy bueno y 22.98% excelente en los usuarios en el Centro de Salud San Jacinto de Buena Fé al igual Montalvo & Hernández (2017) crearon una proposición para mejorar la gestión de fármacos en el Centro Cristiano Internacional Josué guiando al personal de salud para una buena gestión en el área de almacenamiento (34%) y dispensación (52%).

En el ámbito nacional existe la Reforma del Sector Salud en el Perú (2016) que manifiesta que en 2013 el Estado debería reconocer que los ciudadanos tienen el derecho a la Salud y que debería protegerla , así mismo la cobertura de aseguramiento subió a 73% por medio del SIS incluyéndose la aprobación de la ley de Telemedicina y Telesalud (Ley 30421), buscando un mayor acceso a las medicinas por medio del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud , en cambio Vargas (2018) realizo un estudio sobre abastecimiento de fármacos e insumos siendo el 55% regular , 20% malo y 25% bueno ,concluyendo que existe relación entre la gestión sanitaria y el abastecimiento de medicinas e insumos encontrando un coeficiente de determinación de 0.773 en cambio Cruz (2017) refiere que existe relación entre gestión de fármacos e insumos con el abastecimiento en la red salud San Martin con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.931 y coeficiente de determinación de 0.867 parecido Ichazo (2018) con un coeficiente de determinación de 0,752 refiriendo que la satisfacción de personas gestantes es influenciada por el abastecimiento de insumos y medicinas también Tafur (2019) que encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.871 en relación con el abastecimiento farmacéutico y la satisfacción del usuario en Red de Salud Ucayali.

Así mismo Abanto (2010) realizó un estudio sobre abastecimiento de fármacos en Trujillo encontrando en el inventario de abastecimiento el 0.74%, el tiempo de desabastecimiento 3.32% en cambio Caldas G. (2018), refiere que la efectividad del Suministro de fármacos en los Establecimientos encontró que el 38% de las medicinas almacenadas estuvieron en malas condiciones y el 5% en excelentes condiciones. Mamani (2017) realizó un estudio en la ciudad de Puno logrando determinar la satisfacción de los pacientes en un 81.7% de satisfacción y un 18.3% de insatisfacción con referente a las atenciones brindadas en cambio Hilario (2018-2019) concluyó existe un abastecimiento de insumo de 84.67% y el 15.32% de desabastecimiento de insumos para procesar los exámenes de VIH. En cambio Peña (2017) que realizó una investigación sobre la relación de gestión de medicinas e insumos y el abastecimiento concluyendo que es deficiente (26%), regular (37%) y buena (37%) en cambio el nivel de abastecimiento presenta que es pésima (11%), regular (48%) y buena (41%) en el centro de salud San Martín. Por otra parte en Lambayeque Ruiz (2016) refiere que la satisfacción del usuario en el Área de Odontología tuvo como resultados que presenta un 37% malo, 34% regular y un 28% bueno. Así mismo en Puente Piedra- Lima, García, Chenguayen & Mormontoy (2004) encontraron resultados sobre el nivel de satisfacción de la población y que el 85% estuvo satisfecho, 10.3% poco satisfecho y un 4.7% nada satisfecho en cambio Cuba (2018) muestra un resultado de 26.296 que se obtiene de la distribución de Chi-Cuadrada aceptando que el abastecimiento repercute en la satisfacción del usuario interno así mismo Quispe (2017) menciona que existe relación estadísticamente realizando la prueba paramétrica Rho de Spearman de 0.619 entre la gestión de abastecimientos y la calidad de servicio recibido por los pacientes del Hospitalaría Auxiliadora.

En el ámbito regional o local presenta que en la ciudad de Iquitos, Leveau & Merino (2019) concluyeron en su estudio comparativo sobre la satisfacción del usuario entre dos centros de salud concluyendo que el CAP III Iquitos-Essalud cuenta con un 63,0% de satisfacción del usuario y que en el C.S. Moronacocha con 83, 5% en cambio Hidalgo (2019) menciona que su estudio tuvo resultados que los pacientes que asistieron a dos establecimientos de salud que muestra un nivel de satisfacción de 86.2% alto y el 13.4% regular a diferencia de Flores

& Rodríguez (2020) concluyeron que 83.8% de pacientes refirieron no estar satisfechos ,9.6% muy insatisfechos ,6.6% poco satisfechos y 0% muy satisfechos en el Ipress Santa Clara de Nanay 2020.

En las bases teórica tenemos que la definición abastecimiento según Monterroso (2002) concluye que la amplia gama de decisiones refleja la importancia en el desarrollo de un sistema de negocios y las compañías deben administrar en forma coordinada y proactiva su cadena de abastecimiento en cambio Beltrán (2002) refiere que la cadena de abastecimiento lo define como una integración de proceso entre los proveedores con los usuarios brindando acceso a la información, servicios y productos que pueden llegar a tener un valor para los clientes en cambio en la definición de Abastecimiento de fármacos e insumos según Delgado (2018) siendo la proporción de insumos que servirán para el desarrollo de autoevaluaciones de la calidad del servicio de prestación en los hospitales e institutos y en cambio Ponce (2017) detalla que la OMS ha formulado un marco con cuatro componentes de acceso a fármacos como la elección y uso racional ,precios accesibles ,sistema de salud y suministros .En cambio Morales (2015) define que el abastecimiento es el proceso de distribución de insumos que se necesitaran en un periodo así mismo en la definición de Gestión de abastecimiento según Santos & Pérez (2003) refiere que es el apoyo para el funcionamiento interno de una organización para poder suministrar bienes y realizar las actividades para garantizar el servicio brindado en cambio Organización Panamericana de la Salud (OPS) & Organización de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (Onusida, 2012) define que son las elecciones de fármacos e insumos de salud que son requeridos según el diagnóstico y tratamiento que presenta el paciente siendo las principales patologías que tiene cobertura en el Establecimiento de Salud.

Las dimensiones de Gestión de Abastecimiento fueron tomadas del estudio realizado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid, 2008) de las cuales concluyo que existen tres dimensiones siendo de almacenamiento, distribución, dispensación y uso. Por lo tanto la dimensión del almacenamiento se define según Torres & Daduna (2007) como el lugar constituido por diversas áreas equipadas destinada para el proceso de recepción, control y despacho de materiales en cambio para Díaz (2007) refiere



que el almacenamiento de materiales es la colocación en la estantería. Así mismo para la dimensión de Distribución según Milio & Cabo (2000) es el accionar de las empresas que facilitan la información y acceso del producto para la venta al consumidor en cambio para Lambin (1999) refiere que es la colocación de un producto para que el consumidor lo disponga en cuanto a su necesidad y momento que lo necesite igualmente Santesmases (1999) manifiesta que son actividades que brinda información con el fin de promocionar su producto así mismo para la dimensión de Dispensación y uso Santos & Pérez(2003) refiere que el Área de farmacia es la encargada de controlar los fármacos e insumos así como su uso con total responsabilidad al momento de la prescripción del profesional y el consumo correcto de los pacientes así mismo el Ministerio de Salud siendo la Dirección general de fármacos ,Insumos y Drogas (digemid,2009) refiere que la dispensación tiene como objetivo asegurar el uso necesario de las medicinas con razonamiento , métodos y requisitos haciendo cumplir las practicas adecuadas que se manifiesta en el Decreto Supremo N° 021-2001-SA.

En cambio en la definición de Satisfacción según Sancho (1998) refiere que son las expectativas del usuario manifestando un sentimiento de bienestar de obtención que deseaba y esperaba de un servicio y/o producto en cambio Munch (1998) refiere que la satisfacción es alcanzada mediante las actividades con un valor agregado cumpliendo con todos los requisitos del servicio brindado así mismo Hoffman & Bateson (2012) refieren que la satisfacción es la percepción del cliente basándose en sus expectativas pasadas en cambio en la definición de Satisfacción del paciente según Díaz (2002) determina que son las expectativas y la calidad percibida a través de los servicios de salud que reciben en cambio Mira (2000) menciona que es un elemento deseable e importante en el accionar médico también Atalaya (1995) refiere que está ligado a aspectos que alteran la percepción de los usuarios así mismo Salazar (2017) manifiesta que es una vinculación entre recursos humanos y procesos que dan solución a la necesidad del paciente en cambio en el diccionario de la Real Academia Española (RAE) refiere que la satisfacción del usuario es un sentimiento que obtiene al cubrir sus necesidades y Carina (2000) refiere que es la critica que realiza el usuario sobre un producto o servicio luego Larrea (2015) refiere que la

satisfacción del cliente da como resultado prestar un servicio de buena calidad influyendo en su comportamiento , finalmente De La Cruz (2018) manifiesta que es la percepción de los pacientes teniendo como resultados la actitud más crítica sobre los servicios recibidos.

La escala de medición por medio de las dimensiones han sido tomadas de la autora De La Cruz (2018)refiriendo que la satisfacción se divide en siete elementos para poder entender a los usuarios siendo las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Disponibilidad. Se refiere que el servicio se puede utilizar en cualquier momento cuando lo necesite el usuario; Dimensión 2: Accesibilidad. Se refiere que el usuario espera el tiempo a que lo atiendan según su necesidad; Dimensión 3: Cortesía. Se refiere a la actitud que presenta el personal de salud al momento de brindar el servicio de salud; Dimensión 4: Agilidad. Se refiere a que existe una rápida solución a la solicitud del usuario; Dimensión 5: Confianza. Se refiere a las habilidades que demuestra el personal que brinda el servicio de forma confiable y precisa; Dimensión 6: Competencia. Se refiere a la capacidad que presenta el personal para poder solucionar problemas y poder satisfacer al usuario; Dimensión 7: Comunicación. Se refiere al diálogo armonioso entre el personal que brinda el servicio y el usuario. Así mismo los niveles de satisfacción del usuario se dividen en tres partes y los usuarios pueden manifestar alguna de ellas: Insatisfacción. Cuando no alcanza las expectativas del usuario y hace deficiente el desempeño del servicio; Satisfacción. Cuando el servicio cubre las expectativas del usuario; Complacencia. Cuando el servicio brindado supera las expectativas del usuario.

### III. METODOLOGÍA

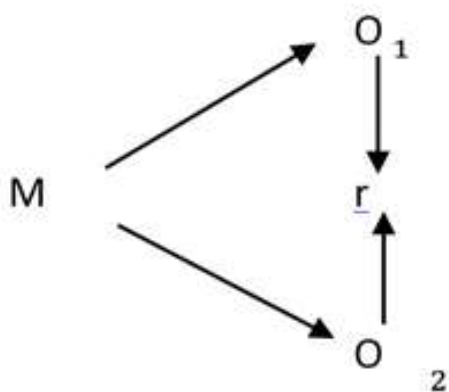
#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio es básica por lo tanto Bernal (2010) refiere que en este tipo de investigación se utilizara el método científico para obtener nuevos conocimientos y teorías en el campo de la realidad social.

El enfoque es cuantitativo, al respecto, Hernández (2014) refiere que dicho enfoque es un proceso secuencial y probatorio siguiendo un orden de una idea teniendo objetivos ,preguntas de investigación revisando la literatura estableciendo hipótesis y determinando las variables así mismo se utilizó métodos estadísticos para llegar a las conclusiones .

El estudio de investigación presenta un diseño no experimental Nivel correlacional (Bernal 2010) refiere que se medirá la relación entre las variables de los pacientes estudiados logrando así investigar la existencia de relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes.

Esquema:



En el esquema presenta que O1 es gestión de abastecimiento, O2 es Satisfacción de pacientes y r es el indicador de relación entre ambas variables  
Dónde: M = Muestra

### **3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

#### **VARIABLES:**

##### **VARIABLE 1: Gestión de Abastecimiento**

Organización Panamericana de la Salud (OPS) & Organización de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (Onusida, 2012) menciona que las elecciones de fármacos e insumos de salud son requeridos según el diagnóstico y tratamiento que presenta el paciente, siendo las principales patologías que obtiene la cobertura en el Establecimiento de Salud.

##### **VARIABLE 2: Satisfacción del paciente**

De La Cruz (2018) manifiesta que la satisfacción es la percepción de los pacientes teniendo como resultados la actitud más crítica sobre las expectativas del servicio de salud brindado.

## Operacionalización de las variables:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de abastecimiento	Las elecciones de fármacos e insumos de salud son requeridos según el diagnóstico y tratamiento que presenta el paciente, siendo las principales patologías que obtiene la cobertura en el Establecimiento de Salud. (OPS & Onusida, 2012).	El abastecimiento de insumos y fármacos se medirá mediante un cuestionario según la perspectiva del paciente que acuden al E.S: I-4 "Moronacocha" Iquitos,2020	Almacenamiento Distribución. Dispensación y uso.(Usaid,2008)	Nivel de almacenamiento en E.S: I-4 "Moronacocha" Iquitos, 2020.  Nivel de distribución de fármacos e insumos en el E.S: I-4 "Moronacocha" Iquitos, 2020.  Nivel de dispensación y uso de fármacos e insumos en el E.S: I-4 "Moronacocha" Iquitos,2020	ORDINAL: Pésima  Deficiente Regular Buena Excelente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción	La satisfacción es la percepción de los pacientes teniendo como resultados la actitud más crítica sobre las expectativas del servicio de salud brindado (De La Cruz ,2018)	Se medirá las perspectiva que presentan los pacientes que acuden del paciente que acuden al E.S: I-4 "Moronacocha" Iquitos,2020	Disponibilidad. Accesibilidad. Cortesía Agilidad. Confianza. Competencia. Comunicación (De La Cruz,2018)	Paciente satisfecho: Valor positivo Paciente insatisfecho: Valor negativo	ORDINAL Insatisfacción. Satisfacción Complacencia

### 3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

**Población:** Arias (2006) precisa que es un conjunto finito o infinito de personas con características similares así mismo se elegirá a los pacientes que acuden al área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, 2020. Siendo 6912 pacientes según el último año 2019 - Dirección Regional de Salud -2015) de dicho Establecimiento de Salud.

**Muestra:** Se determinará por la fórmula de poblaciones finitas siendo 364 pacientes

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Siendo “N” el total de la población, “Z $\alpha$ ” al 1.96<sup>2</sup> (si la seguridad es del 95%), “p” es la proporción esperada (5%=0.05), “q” es 1-“p” y “d” es la precisión usando el 5% .

Ajustando tenemos que:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$n = 0 \frac{6912 * (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{0.05^2 * (6912 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50} = 364$$

n=364 pacientes

El muestreo de esta investigación será Muestreo aleatorio simple ya que Otzen & Manterola (2017) refieren que los individuos a encuestar tienen la misma pertinencia de ser incorporado en la muestra seleccionando al azar.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La recolección de datos fue mediante una encuesta y los instrumentos fueron validados y confiables. Así mismo se realizó el llenado del formulario por los pacientes que acuden al área de odontología del E.S. I-4 "Moronacocha", Iquitos 2020 en donde se vio los resultados según las respuestas dadas por dichas personas.

Se preparó una ficha para cada variable logrando la tabulación, interpretación y análisis estadístico de los resultados obtenidos.

#### **Instrumentos**

Se evaluó el problema y los objetivos de las cuales se creó dos fichas para la obtención de datos para poder obtener información con mayor objetividad de las respuestas. En el instrumento se considerará el nombre del paciente, edad, procedencia, medio de atención y tipo de paciente así mismo para el instrumento de Gestión de Abastecimiento teniendo como objetivo el panorama de abastecimientos de fármacos e insumos en el área de odontología del E.S. I-4 "Moronacocha", Iquitos 2020, tomando las dimensiones del estudio realizado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid, 2008). Las dimensiones fueron tomadas del autor antes mencionados de las cuales son tres: Almacenamiento (6 preguntas), Distribución (4preguntas), Dispensación y uso (5 preguntas). Siendo que cada dimensión estará conformada por 5 ítems para determinar el nivel de abastecimiento de fármacos e insumo teniendo cada ítem un nivel calificativo de pésimo (1), deficiente (2), regular (3), bueno (4) y excelente (5). En cambio para el instrumento de Satisfacción se consideró las dimensiones tomadas de . De La Cruz (2018) siendo siete, de las cuales son: Disponibilidad (3 preguntas), Accesibilidad (5 preguntas). Cortesía (4 preguntas), Agilidad (3 preguntas), Confianza (5 preguntas), Competencia (3 preguntas), Comunicación (4 preguntas) así mismo cada ítem tendrá un nivel calificativo de Insatisfacción (1), Satisfacción (2) o Complacencia (3) que fueron tomadas de Guerra& Caballero E. (2012) para determinar el nivel de satisfacción. Así mismo la confiabilidad del instrumento de la presente investigación fue aplicada con la Escala de Alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos obteniendo 0.8150 en la variable de gestión de abastecimiento y 0.78 para la variable de satisfacción de pacientes siendo el instrumento de excelente confiabilidad.



### **3.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS**

El estudio fue realizado con los pacientes que atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 "Moronacocha", Iquitos ,2020; se utilizó una encuesta para la entrevista también se utilizó los equipos de protección personal (EPP) que consta de overol, gorro, mascarilla, protector facial así mismo se cumplió con el protocolo de bioseguridad utilizando termómetro digital, alcohol en gel, alcohol de 70°, desinfectantes y útiles de escritorio.

El proceso de recolección de datos se realizó mediante una ficha con los datos personales y luego se realizara la encuesta respetando el distanciamiento social.

### **3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS**

El método de análisis de datos se realizó según la metodología correspondiente de la estadística descriptiva e inferencial .Los datos que se obtuvo fueron registrados en una matriz utilizando el Excel y SPSS y los resultados son representados mediante Figuras y tabla. Los análisis son descriptivos e inferenciales para responder a los objetivos del estudio, entre estas se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman con 5% de significancia.

### **3.7. ASPECTOS ÉTICOS**

La investigación se realizó bajo las normas de responsabilidad, confiabilidad y respeto hacia los pacientes que acuden al área de odontología del E.S. I-4 "Moronacocha . Se realizó de forma anónima respetando la libertad de opinión y cumpliendo los principios bioéticos en salud.

#### IV. RESULTADOS

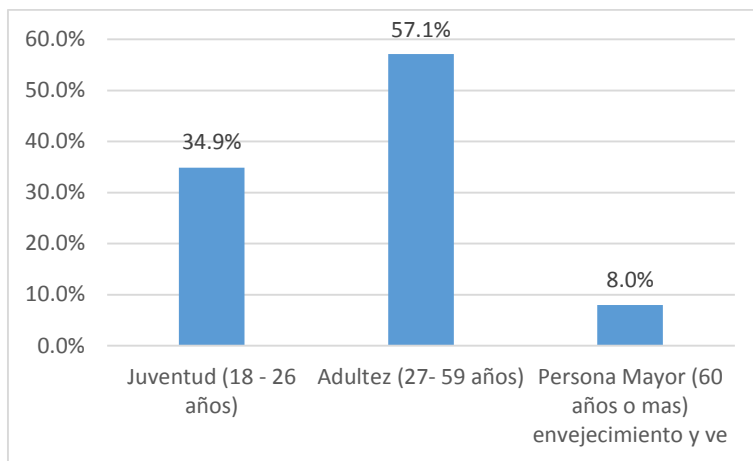
##### 4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

###### Pacientes encuestados

**Tabla 1:**

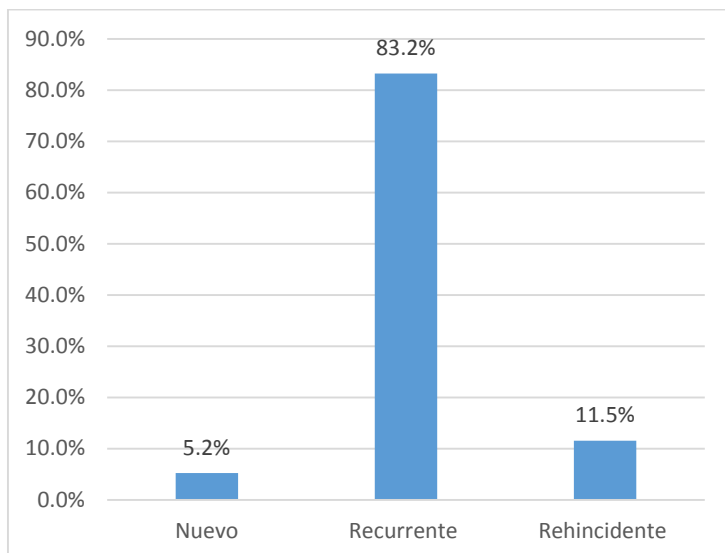
*Número y porcentaje de pacientes encuestadas según sexo, edad, medio de atención y tipo de paciente atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.*

		N°	%
Sexo	Femenino	194	53.3%
	Masculino	170	46.7%
Edad	Juventud (18 - 26 años)	127	34.9%
	Adulterez (27- 59 años)	208	57.1%
	Persona Mayor (60 años o más)	29	8.0%
Medio de atención	No cuenta con SIS	7	1.9%
	SIS	357	98.1%
Tipo de paciente	Nuevo	19	5.2%
	Recurrente	303	83.2%
	Reincidente	42	11.5%



**Figura 1:**

Datos según sexo de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.



**Figura 2:**

Datos según tipo de paciente atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.

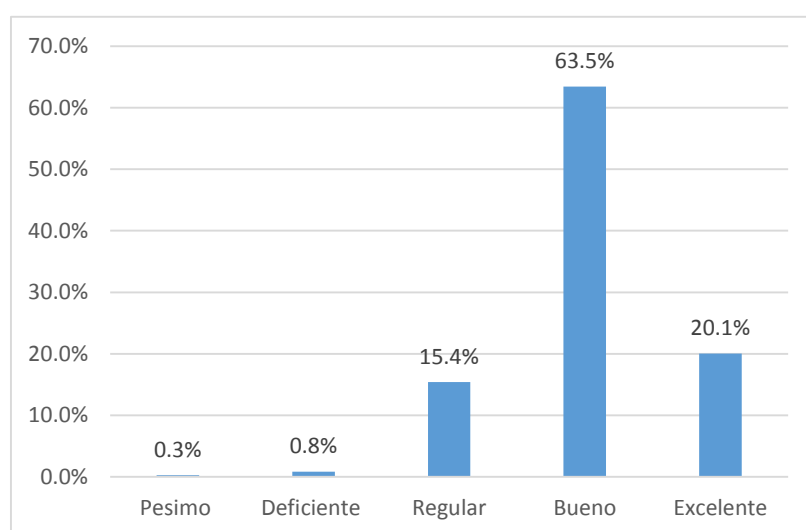
**Interpretación:** En la Tabla 1 y Figura 1 y 2 muestra que existe un 53.3% de pacientes con sexo masculino y un 46.7% con sexo femenino que respondieron el cuestionario. Así mismo el rango de edad existe que el 57.1% son adultos ,34.9% jóvenes y 8% adulto mayor también el 98.1% cuenta con Seguro Integral de Salud (SIS) y el 1.9% no, por lo tanto el tipo de paciente presenta 83.2% recurrente, 11.5% reincidente y 5.2% nuevo.

## Nivel de gestión de abastecimiento del E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.

**Tabla 2:**

*Gestión de abastecimiento, encuesta respondida por pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.*

Escala	Intervalo		N°	%
Pésimo	15	27	1	0.3%
Deficiente	28	39	3	0.8%
Regular	40	51	56	15.4%
Bueno	52	63	231	63.5%
Excelente	64	75	73	20.1%
	Total		364	100.0%



**Figura 3:**

Gestión de abastecimiento, calificación dada por pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020

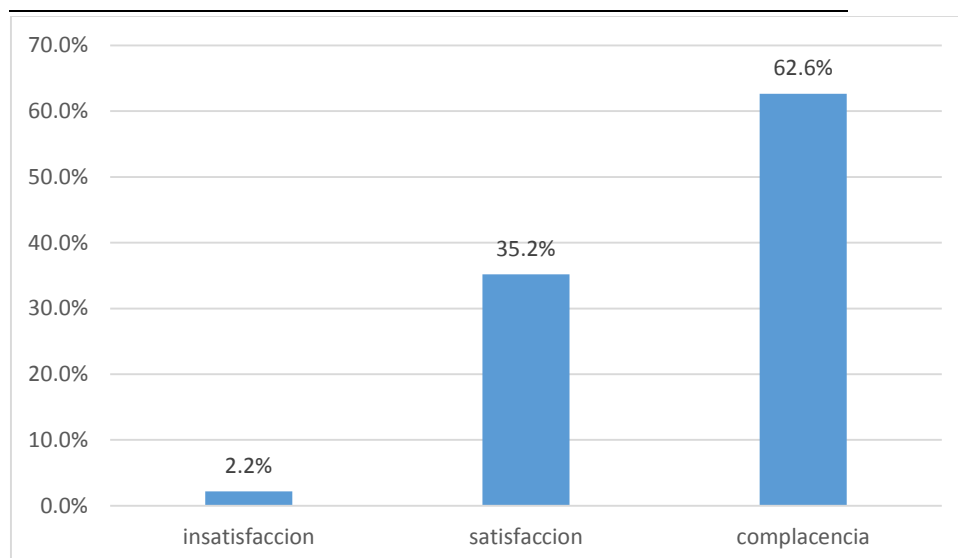
**Interpretación:** En la Tabla 2 y Figura 3 muestra que los pacientes calificaron la gestión de abastecimiento con un 0.3% pésimo, 0.8% deficiente, 15.4% regular, 63.5% bueno, 20.1% excelente.

**Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020.**

**Tabla 3:**

*Satisfacción, encuesta respondida por pacientes atendidos en el área de odontología en el e E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.*

Nivel	RANGO		N°	%
Insatisfacción	27	45	8	2.2%
Satisfacción	46	63	128	35.2%
Complacencia	64	81	228	62.6%
			364	100.0%



**Figura 4:**

*Satisfacción, encuesta respondida por pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020*

**Interpretación:** En la Tabla 3 y Figura 4 muestra que existe un 2.2% de insatisfacción, 35.2% de satisfacción y 62.6% de complacencia.

## 4.2 Resultados inferenciales

### Prueba de Hipótesis General: Gestión de abastecimiento y satisfacción del paciente

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre gestión de abastecimiento y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.

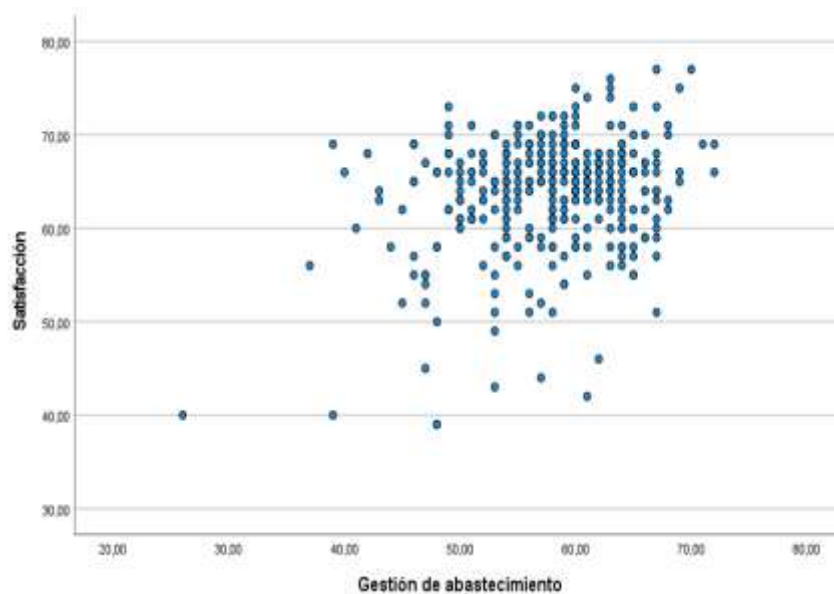
**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre gestión de abastecimiento y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.

**Tabla 4:**

*Correlaciones entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.*

Rho de Spearman	Gestión de abastecimiento		Gestión de abastecimiento	Satisfacción
	Gestión de abastecimiento	Coeficiente de correlación	1.000	,157**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	364	364
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,157**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	364	364

**\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)**



**Figura 5:**

Relación de gestión de abastecimiento y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.

**Interpretación:** En la Tabla 4 y Figura 5 muestra que existe una correlación directa (0.157) y los datos tendrían significancia (0.003) entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción del paciente porque es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Por consiguiente se demostró que existe relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha

### Prueba de Hipótesis Específica 1:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre almacenamiento uso de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre almacenamiento uso de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020.

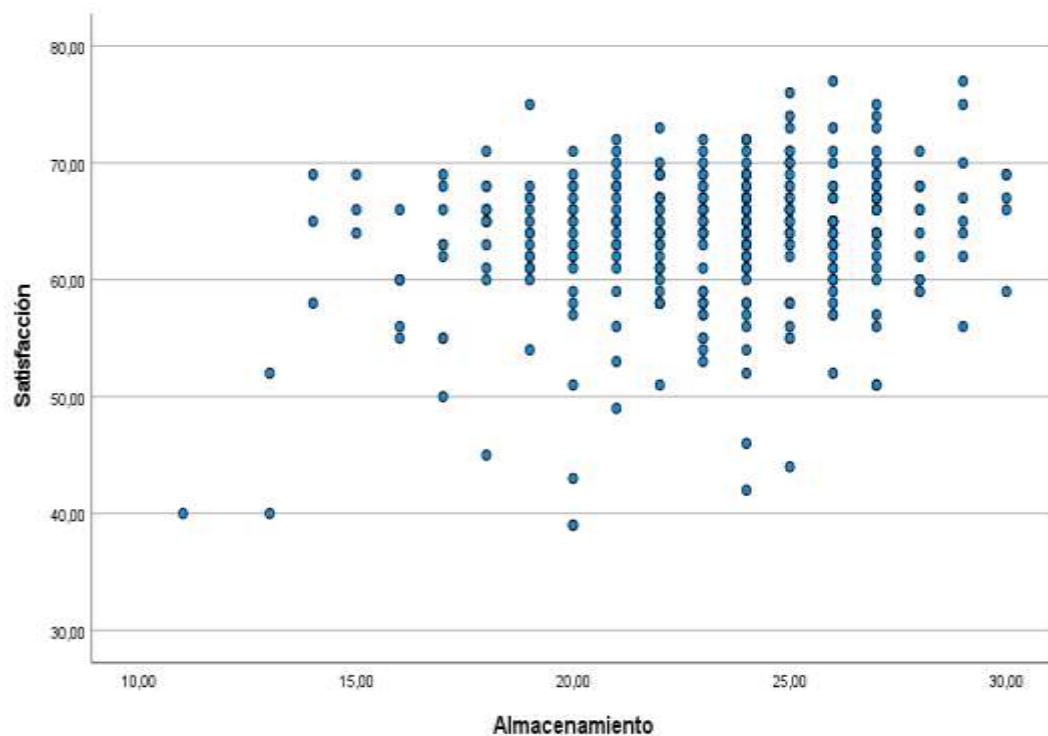
**Tabla 5:**

*Relación del almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.*

			Almacenamiento	Satisfacción
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1.000	,164**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	364	364
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,164**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	364	364

**\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**





**Figura 6:**

Relación del almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.

**Interpretación:** En la Tabla 5 y Figura 6 muestra que existe una correlación directa (0.164) y los datos tendrían significancia (0.002) entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción del paciente porque es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Por consiguiente se demostró que existe relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha

## Prueba de Hipótesis Específica 2

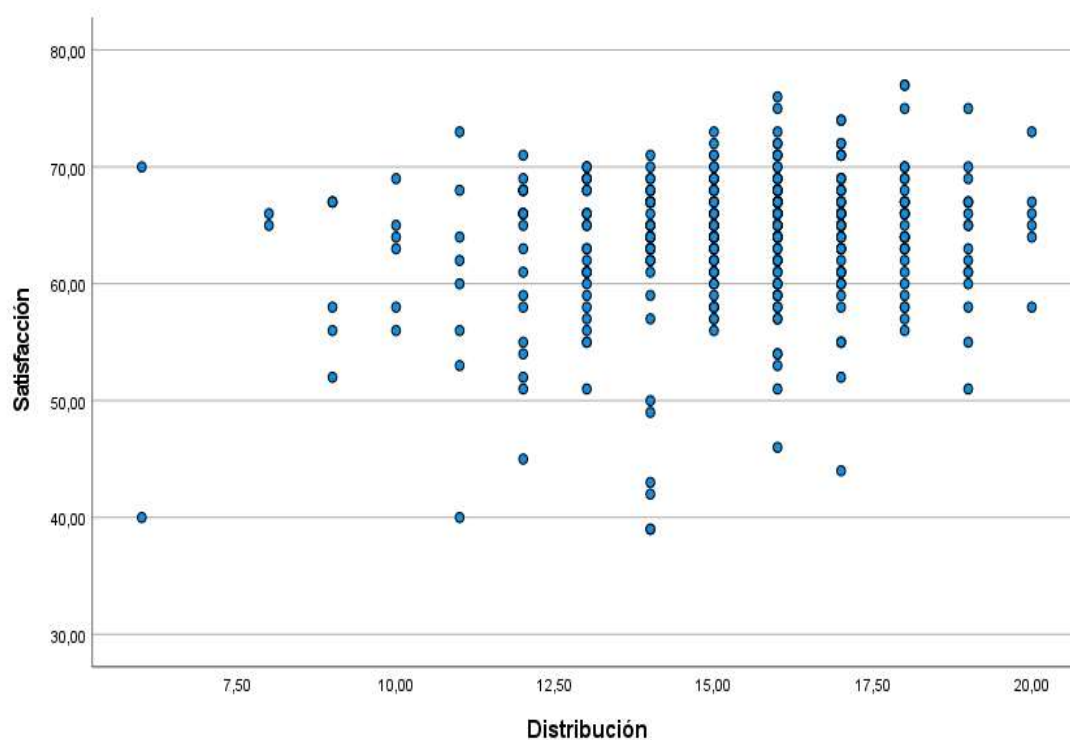
**H<sub>0</sub>** : No existe relación entre distribución uso de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020.

**H<sub>a</sub>** : Existe relación significativa entre distribución uso de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020.

**Tabla 6:**

*Relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.*

		Distribución	Satisfacción
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 ,115* 0.028 364
	Satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,115* 1.000 0.028 364



**Figura 7:**

Relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.

**Interpretación:** En la Tabla 6 y Figura 7 muestra que existe una correlación directa (0.115) y los datos tendrían significancia (0.028) entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción del paciente porque es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Por consiguiente se demostró que existe relación entre la distribución de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha.

### Prueba de Hipótesis Específica 3:

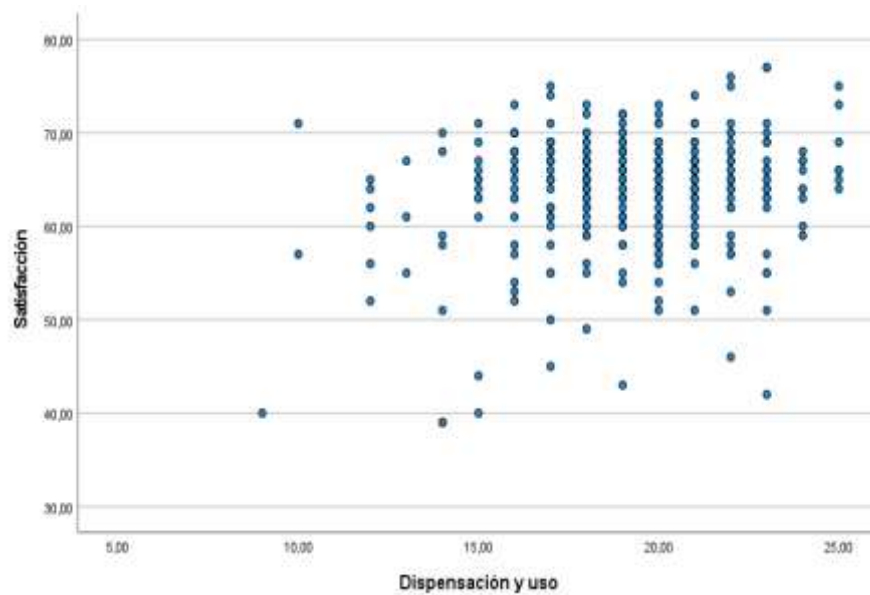
**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre dispensación y uso de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre dispensación y uso de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020.

**Tabla 7:**

*Relación de dispensación y uso fármacos e insumos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020.*

		Dispensación y uso		Satisfacción	
Rho de Spearman	Dispensación y uso	Coeficiente de correlación	1.000	Coeficiente de correlación	0.083
		Sig. (bilateral)		Sig. (bilateral)	0.115
		N	364	N	364
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.083	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.115	Sig. (bilateral)	
		N	364	N	364



**Figura 8:**

Relación de dispensación y uso y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020

**Interpretación:** En la Tabla 7 y Figura 8 muestra que no existe una correlación directa (0.083) y los datos no tendrían significancia (0.115) entre la dispensación y uso de fármacos e insumos y la satisfacción del paciente porque es mayor a 0.05 rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula.

Por consiguiente se demostró que no existe relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha.

## **V. DISCUSIÓN**

**5.1** El estudio presenta que los pacientes calificaron la gestión de abastecimiento es pésimo(0.3%), deficiente(0.8%), regular(15.4%), bueno (63.5%), excelente (20.1%) similar al estudio que realizó Peña(2017) concluyendo que el nivel de abastecimiento es pésima (11%) ,regular (48%) y buena (41%) a diferencia Becerra (2019) que en varios establecimientos de salud encontró un 10% alto, 30% bajo ,30% regular y 30% excelente similar a Vargas(2018) encontró que el nivel de abastecimiento de fármacos e insumos es bueno (25%)regular(55%) y malo(20%) concluyendo que existe relación entre la gestión sanitaria y el abastecimiento de medicinas e insumos.

**5.2** En cambio dentro la satisfacción los pacientes respondieron sobre la encuesta calificando 2.2% de insatisfacción, 35.2% de satisfacción y 62.6% complacencia similar a Leveau & Merino (2019) concluyo que el 83.5% de usuarios se encuentran satisfechos a diferencia de EsSalud que tuvo 63% igual que García ,Chenguayen & Mormontoy (2004)refieren que el 85% estuvo satisfecho , 10.3% poco satisfecho y un 4.7% nada satisfecho siendo similar López & Pilataxi (2013) que realizaron una investigación encontrando que los pacientes se mostraban satisfactorios(87,3%), regular (10,9%) y mala (1,8 %) así como Mamani (2017) encontró 81.7% de satisfacción y 18.3 insatisfacción .Por otra parte Ruiz (2016) tuvo resultados de satisfacción en un 37% malo, 34% regular y un 28% bueno ,en cambio Gutiérrez & Mendoza (2019) encontró que el 44% mostraba un grado de satisfacción bueno, así como Valero(2017) concluyo que el 76.4% de pacientes se encuentran satisfechos, a diferencia de Sánchez(2017) llegó a concluir que 16.89% satisfecho y el 83.11% de pacientes insatisfechos siendo similar a Gaviria (2018) que evidencio el desabastecimiento de insumos ocasionando la insatisfacción de los pacientes(46.98%) , también Moreira(2018) refiere que existe desabastecimiento de insumos y fármacos causando insatisfacción 1.51% malo ,10.61% regular , 46.97% bueno 17.42% muy bueno y 22.98% excelente en los usuarios en el Centro de Salud San Jacinto de Buena Fé.

**5.3** En el estudio se tuvo como resultados que existe relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología

en el C.S. I-4 Moronacocha teniendo una correlación directa (0.157) y significativa (0.003) porque es menor a 0.05, esta se diferencia de Vargas(2018) donde encontró un coeficiente de determinación de 0.773 manifiesta que el abastecimiento de medicinas e insumos es influenciado por la gestión sanitaria, siendo similar al estudio que realizó Ichazo (2018) con un coeficiente de determinación de 0,752 así mismo explicando que el 75,22% de los indicadores materno de odontológicos es influenciado por el abastecimiento de insumos y equipos odontológicos, en cambio Cruz (2017) concluyó que existe relación entre gestión de fármacos e insumos con el abastecimiento en la red salud San Martín con un coeficiente de correlación Pearson (0.931) y coeficiente de determinación de 0.867 al igual que Tafur(2019) que encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.871 entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario en Red de Salud Ucayali en cambio Cuba (2018) muestra un resultado de 26.296 que se obtiene de la distribución de Chi-Cuadrada aceptando que el abastecimiento influye en el nivel de satisfacción del usuario interno en cambio Quispe (2017) menciona que existe relación estadísticamente realizando la prueba paramétrica Rho de Spearman de 0.619 entre la gestión de abastecimientos y la calidad de servicio recibido por los pacientes del Hospitalaria Auxiliadora.

**5.4.** Así mismo en la hipótesis específica 1 tuvo como resultado que existe relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha teniendo una correlación directa (0.164) y los datos tienen significancia (0.002) porque es menor a 0.05 en cambio Ibáñez(2014) tuvo como resultado la relación de intervención farmacéutica de stock y almacenamiento sobre la gestión de suministro de fármacos con  $p=0.018$  con la prueba confirmatoria Chi Cuadrado de Mc Nemar, así mismo Fernández(2018) aplicó una guía de buenas prácticas de almacenamiento encontrando relación a aseguramiento de calidad, almacenamiento y falta de personal a diferencia de Huacayo (2018) encontró que no existe relación de gestión de abastecimiento y disponibilidad de productos con una correlación de 0.590.

**5.5.** Por otra parte tenemos la hipótesis 2 que tuvo como resultado que existe relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha teniendo una correlación directa (0.115) y los datos tienen significancia (0.028) porque es menor a 0.05 en cambio Valer(2019) manifiesta que existe relación significativa ( $r_s = 0.996$ ) entre la gestión de suministro de medicinas y disponibilidad en los centros maternos infantiles.

**5.6.** Por otra parte tenemos la hipótesis 3 que tuvo como resultado que no existe relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos con la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha teniendo una correlación directa 0.083) y no significativa (0.115) porque es mayor a 0.05 a diferencia de Paredes(2019) encontró relación en las prácticas de dispensación y satisfacción del usuario con un valor de chi-cuadrado de 101.700 y un  $p = 8.2419 \times 10^{-23}$  parecido al estudio de Yahuana (2018) que muestra la no existencia de relación entre los factores políticos, económicos, administrativos y conocimientos con la dispensación de fármacos en el servicio de farmacia del hospital Apoyo II de Sullana con una correlación de Chi cuadrado de 0.935 en cambio López (2018) concluyó que si existe relación entre el cumplimiento de dispensación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Paita a través de un coeficiente de correlación de Spearman y el chi cuadrado calculado = 19.2 así mismo



## **VI. CONCLUSIONES**

**6.1.** Existe relación entre gestión de abastecimiento y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha” con un coeficiente de correlación directa (0.157). Así mismo se encuentra con un coeficiente de determinación significativa de 0.003 porque es menor a 0.05.

**6.2.** Existe relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha teniendo una correlación directa (0.164) y significativa (0.002) porque es menor a 0.05.

**6.3.** Existe relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha teniendo una correlación directa (0.115) y significativa (0.028) porque es menor a 0.05.

**6.4.** No existe relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos con la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha teniendo una correlación no directa (0.083) y no significativa (0.115) porque es mayor menor a 0.05.

**6.5.** El estudio que se realizó “Gestión de Abastecimiento y satisfacción de pacientes que fueron atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020 concluyó que a mejor gestión de abastecimiento mayor será la satisfacción de pacientes siendo esto un incremento directo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**7.1.** Se recomienda al personal encargado sobre la gestión de abastecimiento a seguir mejorando creando un grupo de vigilancia para abastecer los insumos y fármacos en el área de odontología pudiendo satisfacer todas las necesidades de los pacientes llegando a tener una satisfacción casi perfecta, logrando así el incremento de atenciones y solucionando los problemas que presentan en la cavidad oral.

**7.2.** Se recomienda al personal de farmacia mejorar el almacenamiento de fármacos e insumos.

**7.3.** Se recomienda al personal de farmacia acortar el tiempo de distribución de fármacos e insumos reduciendo el tiempo de espera de los pacientes.

**7.4.** Se recomienda al personal de farmacia tener una atención personalizada a la hora de la dispensación de fármacos e insumo y así mismo explicar detalladamente el uso de estos a los pacientes.

## REFERENCIAS

Abanto Zamora Francisco (2010). *“Eficiencia Y Eficacia del Programa de Abastecimiento de Medicamentos del Ministerio de Salud en el Centro de Salud Materno Infantil “Vista Alegre” Del Distrito Víctor Larco De La Provincia De Trujillo, Año 2010”*.

Acuña Gonzalez Katty Eliana (2015). *“Desarrollo Del Sistema De Gestión De Inventarios en el Centro Odontológico “Odonto Smart” .Colombia*

Aponte Cachay, Judith Marisel(2019) *“Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019”*

Atalaya Pisco María (1998). *“La satisfacción en los estudiantes. Universidad Mayor de San Marcos facultad de ciencias administrativas. Lima, Perú, 1998”*.

Arteaga Lopez Aaron(2015). *“Asociación entre la experiencia de Caries Dental en Niños de una Escuela Primaria y el Nivel de Conocimientos, Actitudes y Prácticas Sobre Caries Dental de sus padres en el Poblado de José Sabogal - Cajamarca, en el Período de Setiembre – Diciembre, en el Año 2015 , 2016”*.

Beltrán Amador A & Burbano Collazos A. (2002). *“Modelo De Benchmarking\* De La Cadena De Abastecimiento Para Pymes Manufacturera, 2002”*

Bernal, César A. (2010). *“Metodología de la Investigación”. Tercera edición. Pearson.2010*

Caldas Camasi & Giovana Albina (2018) *.Efectividad Del Suministro De Medicamentos De Establecimientos “Fondo Estímulo Desempeño” (Fed). Red De Salud Angaraes-Huancavelica 2018”*.

Carpio C, Ernesto G. (2008). *“Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en un hospital general de Lima”*. Rev Soc Peru Med Interna. 200812; 21(4):143-52.

Chang Hidalgo, S. J., Flores Chervellini, D. & Saldarriaga Cañari, R.(2017). “La gestión administrativa influye en la atención primaria en el puesto de salud San Roque, segundo semestre 2016”, Perú

Carina Rey Martín • (2000). *“La satisfacción del usuario: un concepto en alza”*. - Revistas UM, 2000

Cuba Rodríguez América Luz (2018). “La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de integramedica PERU S.A.C lima, 2018”.

Cruz Peña Piñán (2017). *“Relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los Establecimientos Sanitarios de la red de salud San Martín, 2017”*.

De La Cruz C. (2018) *“Gestión de atención al cliente y calidad total de la empresa Todoffice S.A.C. San Martín de Porres, Lima 2018”*

Díaz Rocio (2002) *“Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios” Rev. de Calidad Asistencial. Volume 17, Issue 1, 2002, Pages 22-29*

Espinoza Calixto J., Gamarra Zárate C.; Torres Rojas S. & Villanueva López C.(2017). *“Planeamiento Estratégico para el Primer Nivel de Atención Pública del Sector Salud de la Región Junín, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2017”*.

Fernández Díaz Carlos (2018). *Examen Especial De Cumplimiento A Las Buenas Prácticas De Almacenamiento De Productos Farmacéuticos Y Su Efecto En La Atención Del Usuario Hospital De Lambayeque – 2018*.

Flores L. & Rodríguez T. (2020) *“Calidad de atención y satisfacción de usuarios de la estrategia sanitaria de transmisibles IPRESS Santa Clara de Nanay 2020”*.

Gratelly Tuesta, Carmen Marina (2015) *Influencia de la atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Loreto, Iquitos – 2015*

García-Zavaleta C., Chenguayen-Guevara M. & Mormontoy Laurel W(2010) *“Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados,Puente Piedra-Lima,2010”*

Gaviria Vásquez Aura G (2015). *“Plan de mejoramiento del proceso de adquisición de insumos médicos en el Hospital Sagrado Corazón De Jesús de Quevedo ,2015”*.

Gonzales,R.I.C., Rojas , V.C.& Villa, T.C.S.(2000).*“Visión Panorámica de la Situación de Salud en el Perú”*

Guerra Vega, R.; Caballero Morales E.(2012) *“Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de usuario externo en los Establecimientos y Servicio médicos de Apoyo”*. Lima. Imprenta MINSA; 2012

Gutierrez A., Mendoza P. (2019). *“Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones Perú-Lima”*. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0705-7144>.

Hilario Velásquez, F. (2018-2019). *“Impacto de la sobredemanda de atenciones de personas con VIH y abastecimiento de insumos de Inmunología del Hospital Sergio Bernales, Lima 2018-2019”*.

Hidalgo J. & Mori I. (2019). *“Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud .Iquitos ,2019”*

Hoffman, D. & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México. Cengage Learning. Pp. 569.

Huacayo Paucar Lenin Mercedes (2018). *“Gestión de abastecimiento y disponibilidad de productos farmacéuticos en la unidad ejecutora N° 404-Hospital II-2 Tarapoto, 2018”*

Ibañez Vega, Kelly Maruja (2014). *Intervención farmacéutica en gestión de stock y almacenamiento sobre la gestión del suministro de medicamentos en la microred el bosque – Trujillo, 2014.*

Ichazo Sandoval, Katherine Connie (2018) *Relación entre el abastecimiento de insumos y equipos odontológicos con el nivel de cumplimiento de indicadores materno odontológico en los establecimientos de urbanos de la Red d Salud San Martín ,2018*

Lambin, J. (1999). *Marketing Estratégico. (3ª ed.). Madrid, España: Editorial McGraw Hill Interamericana Editores S.A.*

Larrea A.,José A. (2015) *Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Del Perú Durante Setiembre – Noviembre 2015,Perú*

Leveau Alva C.C.; Merino Ruiz J. (2019). *“Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Externos Del Servicio Odontológico Atendidos En Dos Establecimientos De Salud, Iquitos – 2019”.*

López Noé, Tomiko Yannira (2018) *.Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018*

López-Portilla, J. E.; Pilataxi-Sánchez (2013). *“Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia\* 2013”*

Mamani Mamani, Armando Wilston(2017). *“Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017”.Puno*

Masi D.& Martínez E. (2005). *“El Estado sigue sin priorizar la salud, 2005”*, Paraguay

Ministerio de Salud (2009) *Norma técnica de salud: sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del Sector Salud / Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas -- Lima: Ministerio de Salud; 2009. 20 p.*

Milio, I. y Cabo, M. (2000). *Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. España: Editorial Paraninfo.*

Montalvo Jaramillo, Teresa J. & Hernández Montenegro, Paola E.(2017). *“Elaboración de una propuesta para la gestión de medicamentos e insumos médicos en el centro de acopio del Centro Cristiano Internacional Josué en base al Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos del MSP.,2017”.*

Mira JJ, Aranaz J. *“La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria”*. *Medicina Clínica* 2000; 114 (Supl 3):26-33

Morales Valerio, F. (2015). *“Mejoras a la gestión del proceso de abastecimiento de insumos clínicos para el Hospital San José”*. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/132979>

Moreira Espinoza, Betty Andrea (2018). *Gestión administrativa del servicio de emergencia del centro de salud Tipo C del cantón Buena Fé de la provincia de Los Ríos y la satisfacción del usuario externo, Enero 2018.*

Münch, Lourdes (1998). *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total. México. Editorial Trillas. Pp. 315.*

Otzen, T. & Manterola C. (2017) *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017.*

Paredes Bellido Lindssay (2019). *“Nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación en relación a la satisfacción de los usuarios en farmacia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, enero-marzo 2018”*

Peña Piñán, Tamara C. (2017).-*“Relación De La Gestión de Medicamentos E Insumos Con El Abastecimiento A Los Establecimientos Sanitarios De La Red De Salud San Martín, 2017”*

Ponce Fernández, Carmen (2017). *“Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos Médico Gestión y Procesos. Cajamarca, setiembre 2017”*

Quispe Martínez Jorge Luis (2017). *“Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del hospital maría auxiliadora, lima – 2017”*.

Rodríguez Solano Alejandra (2007), *“Análisis cuali-cuantitativo de las causas administrativas, operativas y humanas que influyen en el desabastecimiento de medicamentos, en la farmacia del Hospital William Allen, durante el primer semestre de 2007”*.

Reforma del sector salud en el Perú: Derecho (2016), gobernanza, cobertura universal y respuesta contra riesgos sanitarios imposio • Rev Peru Med Exp Salud Publica 33 (3) Jul-Sep 2016 • <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2338>.

Rojas Flores, Carlos A. (2018). *“Plan de mejoramiento del proceso de adquisición de insumos médicos en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2018”*.

Rojas Zúñiga, F., Román Luza, D., Farías Soto, P., & Coluccio Piñones, G. (2015). *“Propuesta de abastecimiento de medicamentos coordinando multiniveles de demanda. Un caso ilustrativo chileno”*.

Ruiz Cárdenas Jorge L. (2016). *“Nivel de Satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016”*

Rivera Rojas: Eduardo. (2019). *“Calidad De Atención Odontológica Y Satisfacción Del Usuario De La Posta De San Bartolome ,2017”*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.Huacho – 2019”



Salazar Montoya, Evelyn K.(2018). *“Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile”*. Guayaquil, Ecuador 2018

Salazar, J. F. (2017). *“La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión. Sinergia e Innovación”*,pag. 160 - 228.

Sancho, Amparo (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394.

Santesmases, M. (1999). *Marketing: Conceptos y Estrategias*. (4ª ed.). Madrid, España: Editorial Pirámide.

Santos B. y Pérez I. (2003) *Dispensación de medicamentos de especial control. Serie Medicamentos Esenciales*. Organización Panamericana de la Salud 2003.

Salazar Araujo, J. F. (2014). *“La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión”*. Lima, Perú: Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Tafur Suarez Roberto (2019). *“El abastecimiento de productos farmacéuticos y su relación con la satisfacción del usuario interno la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019”*

Tejada Huamaní, Lucila (2015) . *“Plan de Calidad para la Atención de los Servicios de Salud en la Satisfacción de los Pacientes Beneficiarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa – 2015”*

Torres Gemeil M, Daduna R J & Mederos Cabrera B. *Logística. Temas seleccionados. Tomo I. Ciudad de La Habana: Editorial Feijóo. 2003. 164 p.*

Torres Gemeil M, Daduna R J, Mederos Cabrera B. *Logística. Temas seleccionados. Tomo II. Ciudad de La Habana: Editorial Universitaria. 2004. 180*

p

Urbina G., Imbaquingo R. & Dimas A. (2013-2014). *“Manual de Procesos para el Abastecimiento de Medicamentos e Insumos en la Farmacia Hospitalaria Del Área De Salud #18 Nanegalito”. Año 2013-2014*

Valer Rojas Erika Julieta (2019). *“Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019”.*

Valero Zuñiga, Cynthia Smildzinia (2017). *“Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Universidad Andina del Cuzco, 2017”.*

Valencia T. V.; León H.B.; Lezameta B.U. & Vidal T.M. (2011). *“Principales dificultades del profesional de salud encontrados durante el Serums en el departamento de Ancash, zona sierra. 2008 ``.Revista Aporte Santiaguino, revista de investigación.volumen 4° enero -julio 2011.*

Vargas Montejo, Carmela (2018) *“Relación de la gestión sanitaria con el abastecimiento de medicamentos e insumos en la Red de Salud Tocache, 2018”*

Vásquez, Gonzalo(2016). *“Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. Int. J. Odontostomat.. 2016”, vol.10, n.1, pp.129-134 .Chile. International journal of odontostomatology.ISSN0718-*

Villavicencio-C. E. y Chiriboga-Guartambel(2018) . *“Tasa de uso de materiales e insumos dentales. Rev Estomatol Herediana. 2018”. EneMar;28 Ecuador (1):29-35. On-line versión ISSN 0718-381X. .<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n1/a04v28n1.pdf>*

Yahuana Montalván, Hilde Isau(2018). *Factores asociados en la dispensación de medicamentos prescritos en Farmacia de Dosis Unitaria del Hospital, Sullana – 2018*

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>

**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión de Abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”, Iquitos ,2020.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Calidad de prestaciones asistenciales y gestión de riesgos de salud

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Problema	Objetivos	Marco teórico	hipótesis y variables	Metodología
¿Existe relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha? Problemas específicos: ¿Existe relación entre la gestión de abastecimiento y el gasto de bolsillo de los pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha?	GENERAL : Determinar la relación entre la gestión de abastecimiento de insumos y la satisfacción de los pacientes que acuden al área odontológica en el establecimiento de Salud I-4 Moronacocha, Iquitos 2020.	ANTECEDENTES: En cambio en el ámbito nacional existe la Reforma del Sector Salud en el Perú (2016) que manifiesta que en 2013 el Estado debería reconocer que los ciudadanos tienen el derecho a la Salud y que debería protegerla , así mismo la cobertura de aseguramiento subió a 73% por medio del SIS incluyéndose la aprobación de la ley de Telemedicina y Telesalud (Ley 30421), buscando un mayor acceso a las medicinas por medio del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud , en cambio Vargas (2018) refiere que el estudio que realizó presenta que el nivel de abastecimiento de medicamentos e insumos es regular (55%) y el restante es malo (20%) así concluyó que existe relación entre la gestión sanitaria y el abastecimiento de medicinas e insumos encontrando un coeficiente de determinación de 0.773 en cambio Cruz (2017) concluyo que existe relación entre gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento en la red salud San Martin con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.931 y coeficiente de determinación de 0.867 parecido Ichazo (2018) con un coeficiente de determinación de 0,752 explicando que la satisfacción de personas gestantes es influenciada por el abastecimiento de	Hipótesis general :  A mejor gestión de abastecimiento de insumos mayor será la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha, Iquitos 2020.” Hipótesis específicas  A mayor gestión de abastecimiento de insumos menos gastos de bolsillo de los pacientes que acuden al área odontológica en el establecimiento de Salud I-4 Moronacocha, Iquitos 2020..  A mayor gestión de abastecimiento mejor será el	NIVEL DE INVESTIGACION : descriptivo  TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica  El enfoque es cuantitativo  Diseño no experimental Nivel correlacional.  Población:  POBLACIÓN: 6912 pacientes  MUESTRA : fórmula de poblaciones finitas, 364 pacientes  MUESTREO :

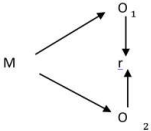
<p>¿Existe relación entre la gestión de abastecimiento con el desempeño del personal en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha?"</p>		<p>insumos y medicinas también Tafur (2019) que encontró un coeficiente de correlación Rho de Speraman 0.871 en relación con el abastecimiento de productos farmacéutico y la satisfacción del usuario en Red de Salud Ucayali. Así mismo Abanto (2010) realizó un estudio sobre abastecimiento de medicamentos en Trujillo encontrando en el inventario de abastecimiento el 0.74%, el tiempo de desabastecimiento 3.32% en cambio Caldas G. (2018), refiere que la efectividad del Suministro de Medicamentos de Establecimientos encontró que el 38% de las medicinas almacenadas estuvieron en malas condiciones y el 5% en excelentes condiciones. Mamani (2017) realizó un estudio en la ciudad de Puno logrando determinar el grado de satisfacción de los pacientes en un 81.7% de satisfacción y un 18.3% de insatisfacción con referente a las atenciones brindadas en cambio Hilario (2018-2019) concluyó existe un abastecimiento de insumo de 84.67% y el 15.32% de desabastecimiento de insumos para procesar los exámenes de VIH. En cambio Peña (2017) que realizó una investigación sobre la relación de gestión de medicinas e insumos y el abastecimiento concluyendo que es deficiente (26%), regular (37%) y buena (37%) en cambio el nivel de abastecimiento presenta que es pésima (11%), regular (48%) y buena (41%) en el centro de salud San Martín. Por otra parte en Lambayeque Ruiz (2016) refiere que el nivel de satisfacción del usuario en el Área de Odontología tuvo resultados en un 37% malo, 34% regular y un 28% bueno. Así mismo en Puente Piedra-Lima, García, Chenguayen &amp; Mormontoy (2004) encontraron resultados sobre el nivel de satisfacción de la población y que el 85% estuvo satisfecho, 10.3% poco satisfecho y un 4.7% nada satisfecho en cambio Cuba (2018) muestra un resultado de</p>	<p>desempeño del personal del área odontológica en el establecimiento de Salud I-4 Moronacocha, Iquitos 2020..</p> <p>VARIABLE 1: Gestión de abastecimiento</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción del cliente</p>	<p>Muestreo aleatorio simple</p> <p>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>INSTRUMENTO DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <p>Encuesta</p>
---	--	---	---	---

		<p>26.296 que se obtiene de la distribución de Chi-Cuadrada aceptando que el abastecimiento influye en el nivel de satisfacción del usuario interno así mismo Quispe (2017) menciona que existe relación estadísticamente realizando la prueba paramétrica Rho de Spearman de 0.619 entre la gestión de abastecimientos y la calidad de servicio recibido por los pacientes del Hospital aria Auxiliadora .</p> <p>BASES TEORICAS:</p> <p>Gestión de abastecimiento</p> <p>Pérez (2013) manifiesta que existe la función que apoya al funcionamiento interno de una organización orientando a suministrar los bienes y las actividades complementarias para la operación de los elementos garantizando el servicio.</p> <p>Satisfacción del paciente :</p> <p>De La Cruz (2018) manifiesta que la satisfacción es la percepción de los pacientes teniendo como resultados la actitud más crítica sobre las expectativas del servicio de salud brindado.</p>		
--	--	---	--	--

Titulo	Gestión de Abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 "Moronacocha", Iquitos ,2020. : Gestión de Abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 "Moronacocha", Iquitos ,2020.
Determinación del problema	<p>A nivel internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) manifiesta que las enfermedades orales constituyen una importante carga para el sector de la salud. Según los estudios publicados por Global Burden of Disease Study (2017) refieren que las enfermedades orales afectan a cerca de 3500 millones de habitantes a nivel mundial. En cambio Ramos (2010) realizo un estudio en Bolivia, se señala que los usuarios están satisfechos con el trato más no con la infraestructura ni el tiempo de espera .Así mismo Barillas &amp; Valdez (2009) refiere que en República Dominicana el abastecimiento de insumo en el Sector Salud el 90% de los gastos lo efectúan los hogares siendo directamente un gasto de bolsillo. El Perú depende de sus integrantes para poder mejorar la educación y salud , el Estado debe mejorar el manejo de los recursos recaudados ya que tienen un compromiso con la población en cambio Gonzales ,Rojas &amp; Villa (2000) refiere que dada la situación del sector salud presenta una infinidad de problemas debido a las necesidades y demandas del servicio de salud haciéndose casi imposible de mejorar las capacidades y las competencias de las personas tomando decisiones adecuadas para el sector salud. También existe un artículo publicado por ComexPerú (2019) presentando el desabastecimiento de fármacos en el sector salud concluyendo que los pacientes no reciben sus fármacos y que realizan su compra afectando su economía. Así mismo Becerra (2019) manifiesta que el sistema público está fraccionado entre un 27% de personas atendida en el SIS (seguro integral de salud) en cambio el aseguramiento por medio un empleador es el 26.2% en las fuerzas armadas y la policía nacional son un 1.4%, entonces la disposición de fármacos en dichos establecimientos de atención primaria nivel local es un 10% alto,30% bajo ,30% regular y 30% optimo en cambio Silva (2019) menciona que el desabastecimiento en Hospitales es por la baja ejecución presupuestal de los fármacos llegando a penas 16.5% a la mitad de ese año cuando ya deberían están al 50% en cambio Malpartida (2019) señaló que requieren plantear reformas en el Perú porque existe orígenes estructurales que tienen que resolverse trabajando en conjunto y coordinado con el Estado y el sector privado permitiendo mejorar y evolucionar en nuestro país .Por lo que Torres (2019) explica que desde el 2008 las entidades ejecutoras del Estado realizan un requerimiento anual a través de la Dirección general de fármacos ,Insumos y Drogas (digemid ) y así es enviada al Centro Nacional de Abastecimiento de recursos Estratégicos en Salud (cenares).En los estudios relacionados con la satisfacción se muestra que Tejada (2015) en su estudio presenta el aumento de satisfacción en los pacientes con un nivel de confianza del 95% en cambio Gratelly (2015) refiere que los pacientes que acuden al servicio de cirugía del hospital regional de Loreto el 56.2% se encuentran insatisfechos y el 43,8% satisfecho así mismo Aponte (2019) refiere que la satisfacción del paciente según es el estudio que realizo presenta bueno 63%, regular 25% y malo 13%.Dentro de la relación de variables se encontró estudios realizado en la ciudad de Lambayeque por Fernández (2018) que aplico una guía de buenas prácticas de almacenamiento encontrando relación a aseguramiento de calidad ,almacenamiento y falta de personal así mismo en la ciudad de Tarapoto , Huacayo (2018) encontró que no existe relación de gestión de abastecimiento y disponibilidad de productos con una correlación de 0.590 en cambio en la ciudad de Lima ,Valer (2019) concluyo que existe relación significativa (<math>r_s = 0.996</math>) entre la gestión de suministro de fármacos y disponibilidad en los centros maternos infantiles a diferencia del estudio realizado en Juliaca por Paredes (2019) encontró relación en las prácticas de dispensación y satisfacción del usuario con un valor de chi- cuadrado de 101.700 y un <math>p = 8.2419 \times 10^{-23}</math> parecido al estudio</p>

	<p>realizado en Sullana de Yahuana (2018) que muestra la no existencia de relación entre los factores políticos ,económicos ,administrativos y conocimientos con la dispensación de fármacos en el servicio de farmacia del hospital Apoyo II de Sullana con una correlación de Chi cuadrado de 0.935 en cambio en la ciudad de Paita , López (2018) concluyo que si existe relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Paita con un coeficiente de correlación de Spearman y el chi cuadrado calculado = 19.2 .</p> <p>La ciudad de Iquitos se encuentra ubicada en el departamento de Loreto (INEI,2017).El Establecimiento de Salud I-4 “Moronacocha” cubre la atención de 39,881 habitantes asignados por el Ministerio de Salud contando con dos consultorio odontológicos para la atención a los pacientes.(diresa,2015) así mismo presenta una gran demanda respecto a los servicios que se ofrecen según el Sistema de Información en Salud (HIS) que son proporcionadas mensualmente por el área de estadística del Centro de Salud I-4 “Moronacocha” así mismo Leveau &amp; Merino (2019) realizaron un estudio en dicho E.S. llegando a la conclusión que el 83.5% de usuarios se encuentran satisfechos a diferencia de EsSalud que tuvo 63%.</p>
Formulación del problema	¿Existe relación entre gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha?
Problemas específicos	<p>¿Existe relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha?</p> <p>¿Existe relación entre la distribución de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha?</p> <p>¿Existe relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 Moronacocha?</p>
Hipótesis general	A mejor gestión de abastecimiento mayor será la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”, Iquitos 2020.
Hipótesis específica	<p>A mejor almacenamiento de fármacos e insumos mayor será la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 “Moronacocha”</p> <p>A mejor distribución de fármacos e insumos mayor será la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el C.S. I-4 “Moronacocha”.</p> <p>A mejor dispensación y uso de fármacos e insumos mayor será la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”</p>
Objetivo general	Determinar la relación entre gestión de abastecimiento y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”.
Objetivo específico	Determinar la relación entre el almacenamiento de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha”.



	<p>Determinar la relación entre la distribución de fármacos e insumos y la Satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 "Moronacocha" .</p> <p>Determinar la relación entre la dispensación y uso de fármacos e insumos y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 "Moronacocha".</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al área de odontología en el E.S.I-4 "Moronacocha", Iquitos ,2020.</p>
Diseño de estudio	<p>El tipo de estudio es básica ,el enfoque es cuantitativo y diseño no experimental Nivel correlacional</p> <p>Esquema:</p>  <p>Dónde: M = Muestra  O1= Gestión de abastecimiento  O2 = Satisfacción de pacientes  r = Indica la relación entre ambas variables</p>
Población y muestra	<p>Población: Se elegirá a los pacientes que acuden al área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, 2020.</p> <p>Siendo 6912 pacientes según el último año 2019 - Dirección Regional de Salud -2015) de dicho Establecimiento de Salud.</p> <p>Muestra: Se determinará por la fórmula de poblaciones finitas. El muestreo de esta investigación será Muestreo aleatorio simple siendo 364 pacientes</p>
Variable de estudio	<p>VARIABLE 1: Gestión de Abastecimiento</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</p> <p>Son las elecciones de fármacos e insumos de salud que son requeridos según el diagnóstico y tratamiento que presenta el paciente siendo las principales patologías que tiene cobertura en el Establecimiento de Salud. (OPS &amp; Onusida, 2012).</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>El abastecimiento de insumos y fármacos se midió mediante un cuestionario según la perspectiva del paciente que acuden al E.S: I-4 "Moronacocha" Iquitos,2020</p> <p>DIMENSIÓN</p> <p>Almacenamiento, Distribución, Dispensación y uso. (Usaid-Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional ,2008)</p> <p>INDICADORES</p> <p>Nivel de almacenamiento en E.S: I-4 "Moronacocha" Iquitos,2020</p>

	<p>Nivel de distribución de fármacos e insumos en el E.S: I-4 “Moronacocha” Iquitos, 2020.</p> <p>Nivel de dispensación y uso de fármacos e insumos en el E.S: I-4 “Moronacocha” Iquitos,2020</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN</p> <p>ORDINAL: Pésima, Deficiente ,Regular ,Buena ,Excelente</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción del paciente</p> <hr/> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</p> <p>La satisfacción es la percepción de los pacientes teniendo como resultados la actitud más crítica sobre las expectativas del servicio de salud brindado (De La Cruz C. (2018)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Se medirá las perspectiva que presentan los pacientes que acuden del paciente que acuden al E.S: I-4 “Moronacocha” Iquitos,2020</p> <p>DIMENSIÓN</p> <p>Disponibilidad ,Accesibilidad, Cortesía ,Agilidad ,Confianza, Competencia ,Comunicación (De La Cruz C.,2018)</p> <p>INDICADORES</p> <p>Paciente satisfecho: Valor positivo ;Paciente insatisfecho: Valor negativo</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN</p> <p>ORDINAL :Insatisfacción ,Satisfacción, Complacencia</p>
--	--

## Anexo: Instrumento de recolección de datos

Cálculo del tamaño de la muestra

N	6912	Muestra: n= 363.982959 364
p	0.5	
q	0.5	
e	0.05	
z	1.96	

**Muestra:** Se determinará por la fórmula de poblaciones finitas siendo 364 pacientes

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Siendo “N” el total de la población, “Z $\alpha$ ” al 1.96<sup>2</sup> (si la seguridad es del 95%), “p” es la proporción esperada (5%=0.05), “q” es 1-“p” y “d” es la precisión usando el 5%

Ajustando tenemos que:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = 0 \frac{6912 * (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{0.05^2 * (6912 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50} = 364$$

**n=364 pacientes**

## Base de Datos

[illegible]

Re	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4
Reh	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4
Reh	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Reh	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
Re	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Re	4	4	2	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
Re	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5
Re	4	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
Re	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
Re	4	4	3	5	5	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5
Nu	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
Re	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Re	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
Re	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
Re	3	5	3	2	3	4	2	3	3	5	5	5	3	5	5
Re	1	5	5	5	5	2	1	3	3	2	2	2	2	5	5
Re	2	5	4	4	5	3	5	5	4	3	1	1	5	4	2
Re	5	4	4	5	4	5	2	3	2	4	4	2	4	5	5
Re	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
Re	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
Re	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2
Re	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Re	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
Reh	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5
Reh	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
Re	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3
Reh	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4
Reh	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Reh	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4
Re	4	3	4	3	2	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5
Re	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
Re	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
Re	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Re	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
Reh	5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4
Re	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
Re	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
Re	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
Re	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4
Reh	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
Re	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	2

Re	2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4
Re	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4
Re	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5
Re	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4
Re	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
Re	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3
Re	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Reh	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
Re	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5
Nu	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4
Reh	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4
Reh	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
Re	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
Re	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	2	3	4	3
Re	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Re	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5
Re	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Re	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Reh	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
Re	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
Re	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3
Re	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3
Re	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4
Re	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4
Re	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3
Re	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	5
Re	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3
Nu	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3
Re	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5
Re	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
Re	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3
Re	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3
Re	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
Re	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
Re	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Re	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
Re	3	4	3	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4
Re	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
Re	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5
Re	4	3	3	1	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5
Re	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5
Re	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4

Re	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3
Re	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5
Re	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5
Re	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
Re	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4
Re	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4
Re	3	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	3
Re	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
Re	3	4	3	4	4	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5
Re	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3
Re	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5
Re	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3
Re	3	4	4	3	5	4	1	4	3	5	2	2	1	2	3
Reh	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
Re	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Reh	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5
Re	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3
Re	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
Re	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	3	1	5	4	1
Re	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4
Re	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4
Re	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5
Re	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
Re	4	4	4	4	3	5	1	5	1	4	2	3	4	5	5
Re	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	3	1	1	5
Re	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5
Re	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5
Re	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5
Re	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4
Re	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
Re	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	5	4
Re	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3
Re	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5
Re	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	1	5
Re	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5
Re	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
Re	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4
Re	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5
Re	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
Re	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3
Re	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Re	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3
Reh	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3

Re	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4
Nu	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2
Re	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
Re	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
Re	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5
Re	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4
Re	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4
Re	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Re	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3
Re	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
Re	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	5
Re	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Re	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
Re	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
Re	4	5	5	3	2	2	2	4	2	4	3	2	4	2	5
Re	5	5	5	4	5	5	4	3	3	2	2	5	5	4	5
Re	5	5	3	4	3	2	5	3	4	3	4	3	3	4	3
Re	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5
Re	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3
Re	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	4
Re	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
Re	3	3	4	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	4	4
Re	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	5	5
Re	4	5	5	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4
Re	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5
Re	2	3	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4
Re	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Re	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4
Re	4	2	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
Re	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
Re	3	4	4	4	3	5	3	2	2	4	5	4	4	4	4
Re	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Re	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
Re	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3
Re	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3
Re	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	2	3	2	2	3
Re	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Re	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Re	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5
Re	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3
Re	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	2	3	3	3	5
Re	3	4	4	5	5	4	3	2	2	2	1	2	3	3	4



Re	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3
Re	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Re	3	4	4	5	2	4	4	4	5	3	3	4	2	4	5
Re	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	3
Re	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
Re	4	5	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	5	4
Re	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4
Re	5	5	5	5	5	4	1	1	2	2	2	1	3	4	4
Re	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4
Re	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
Reh	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4
Re	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5
Re	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
Re	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Re	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2
Re	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5
Re	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3
Re	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
Re	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	2	2	2	2	2
Re	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
Re	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2	3	3	4
Re	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
Re	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
Re	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Re	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
Re	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
Re	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5
Re	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
Re	5	5	1	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
Re	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Reh	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	5
Re	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
Re	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4
Re	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
Reh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
Reh	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4
Re	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Reh	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Re	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Reh	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3

Re	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
Re	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
Re	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	3	4
Re	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Reh	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4
Re	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	5
Reh	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
Re	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
Re	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	2
Re	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3
Re	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
Re	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4
Re	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Re	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4
Re	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
Re	2	2	2	3	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4
Re	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Nu	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
Re	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Re	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
Reh	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
Nu	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
Reh	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4
Re	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Reh	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5
Re	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3
Re	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	4
Re	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3
Reh	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
Re	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4
Re	4	4	5	5	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3
Re	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4
Re	5	4	4	5	4	4	1	1	3	3	3	5	4	4	4
Re	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
Re	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5
Re	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
Re	2	2	2	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
Re	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Re	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
Re	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
Re	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

Nu	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Re	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4
Re	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
Re	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4	3	4
Re	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
Re	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3
Re	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
Re	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4
Re	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
Re	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
Re	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
Re	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3	5	3
Re	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	3	4	3	3	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4
Re	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4
Re	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3
Re	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4
Re	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3
Re	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
Re	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5
Re	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
Reh	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Nu	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
Re	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3
Reh	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4
Reh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Reh	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Re	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5
Re	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Reh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
Re	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
Re	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	4
Reh	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Reh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4

Reh	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Nu	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Reh	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nu	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Re	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
Re	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Re	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4
Re	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
Re	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4
Re	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4
Re	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Nu	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Re	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Re	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Re	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Nu	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Re	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.


Me es grato saludarlo y al mismo tiempo hacerle conocer que soy estudiante de Maestría en Gestión en Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020, en la cual requiero que sea validado mi instrumento para realizar mi recolección de datos para la aplicación de mi investigación con la cual optar el grado de Magíster. El título de mi proyecto de tesis es: "Gestión de Abastecimiento y Satisfacción de pacientes atendidos en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020asi mismo es necesario contar con la aprobación de expertos para poder emplear mi instrumento siendo conveniente acudir a Ud. por la amplia experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación consta de:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Manifestándole mi respeto y deferencia me despido de Ud. agradeciéndole su atención.

Atentamente.



---

C.D. Vidaurre Ruiz Luz Valeria

D.N.I: 46079938

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### Gestión de Abastecimiento:

OPS y Onusida (2012) refiere que son las elecciones de medicinas e insumos de salud que son solicitados según el diagnóstico y tratamiento que presenta el paciente siendo las principales patologías que tiene cobertura en el Establecimiento de Salud.

Las dimensiones de Gestión de Abastecimiento fueron tomadas del estudio realizado por Usaid (2008) presenta tres dimensiones: almacenamiento, distribución, dispensación y uso. Por lo tanto la dimensión del almacenamiento se define según Torres G. & Daduna (2007) que es el lugar que está constituida por diversas áreas equipadas destinada para el proceso de recepción, control y despacho de materiales en cambio para Díaz (2007) refiere que el almacenamiento de materiales es la colocación en la estantería. Así mismo para la dimensión de Distribución según Milio y Cabo (2000) es el accionar de las empresas que facilitan la información y acceso del producto para la venta al consumidor en cambio para Lambin (1999) es situar el producto a suficiencia del consumidor la dosis necesaria, en el momento preciso y oportuno en el lugar que desea igualmente Santesmases (1999) refiere que es el labor de actividades con la finalidad de brindar referencia, evolución y explicación del producto con la finalidad de comercializarlo.

Finalmente en la dimensión de dispensación y uso Santos & Pérez (2003) refiere que el área de farmacia es la encargada de controlar la dispensación de los fármacos y el uso de estos de ser responsable en la prescripción del profesional y el consumo correcto de los pacientes así mismo el Ministerio de Salud (digemid, 2009) refiere que la dispensación tiene como objetivo asegurar el uso racional de los fármacos con juicio, procedimiento y disposición para cumplir con las prácticas de dispensación de productos farmacéuticos que fueron aprobado por Decreto Supremo N° 021-2001-SA.

### Variable 2: Satisfacción del cliente:

De La Cruz (2018) manifiesta que la satisfacción es la percepción de los pacientes teniendo como resultados la actitud más crítica sobre las expectativas del servicio de salud brindado.

Escala de medición: Las dimensiones han sido tomadas del autor De La Cruz (2018) elementos de la satisfacción la satisfacción se divide en siete elementos para poder entender a los usuarios.

Dimensión 1: Disponibilidad. Se refiere que el servicio se puede utilizar en cualquier momento cuando lo necesite el usuario.

Dimensión 2: Accesibilidad. Se refiere que el usuario espera el tiempo a que lo atiendan según su necesidad

Dimensión 3: Cortesía. Se refiere a la actitud que presenta el personal de salud al momento de recibir el servicio de salud

Dimensión 4: Agilidad. Se refiere a que existe una rápida solución a la solicitud del usuario.

Dimensión 5: Confianza. Se refiere a las habilidades que demuestra el personal que brinda el servicio de forma confiable y precisa

Dimensión 6: Competencia. Se refiere a la capacidad que presenta el personal para poder solucionar problemas y poder satisfacer al usuario.

Dimensión 7: Comunicación. Se refiere al diálogo armonioso entre el personal que brinda el servicio y el usuario.

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Los niveles de satisfacción se dividen en tres partes y los usuarios pueden manifestar alguna de ellas:

Insatisfacción. Cuando no alcanza las expectativas del usuario y hace deficiente el desempeño del servicio.

Satisfacción. Cuando el servicio cubre las expectativas del usuario

Complacencia. Cuando el servicio brindado supera las expectativas del usuario.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Almacenamiento							
1	¿Cómo califica Ud. la infraestructura de farmacia del E.S.?	X		X		X		
2	¿Cómo califica Ud. el almacenamiento de los materiales dentales en el área de odontología?	X		X		X		
3	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia se encuentra alejada de algún lugar de riesgo de contaminación?	X		X		X		
4	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia permite el desplazamiento del personal asistencial?	X		X		X		
5	¿Cómo califica Ud. la limpieza del área de farmacia en el sector de los fármacos?	X		X		X		
6	¿Cómo califica Ud. el estado de conservación de los fármacos entregados por farmacia?	X		X		X		
	Distribución							
7	¿Cómo califica Ud. El estado de conservación de equipos y materiales en el área de odontología que son necesarios para su atención?	X		X		X		
8	¿Cómo califica Ud. el acceso a los insumos para poder ser atendido por el personal odontológico?	X		X		X		
9	¿Cómo califica Ud. el tiempo de distribución de fármacos e insumos por el personal de farmacia?	X		X		X		
10	¿Cómo califica Ud. la entrega de fármacos por parte del personal de farmacia?	X		X		X		
	Dispensación y uso							
11	¿Cómo califica Ud. el desempeño del personal odontológico al momento de explicarle sobre uso de los fármacos que le recetan?	X		X		X		
12	¿Cómo califica Ud. la implementación del área de odontología para el desempeño eficaz y eficiente del personal odontológico?	X		X		X		
13	¿Cómo califica Ud. el uso de los implementos de bioseguridad empleado por el personal para su atención?	X		X		X		



14	¿Cómo califica el desempeño laboral del área de farmacia al momento de indicarle la disponibilidad del insumo?	X		X		X		
15	¿Cómo califica Ud. la información brindada por el profesional de farmacia al momento del recibimiento de su receta?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE PACIENTES.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Disponibilidad.							
1	¿Cómo se siente UD. Con la disponibilidad de citas que cuenta el E.S. en el área de odontología?	X		X		X		
2	¿Cómo se siente Ud. Con el tiempo de espera que se requiere para que lo atiendan en el área de odontología?	X		X		X		
3	¿Cómo se siente UD. Con el abastecimiento de fármacos en el área de farmacia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad							
5	¿Cómo se siente UD. al momento de sacar una cita en el área de odontología para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo se siente UD. Con la cobertura que tiene el SIS en el área de odontología?	X		X		X		
7	¿Cómo se siente UD. con la programación de citas odontológicas?	X		X		X		
8	¿Cómo se siente UD. con la jornada laboral en los consultorios de odontología?	X		X		X		
9	¿Cómo se siente UD. con el tiempo de solución a su problema odontológico?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cortesía.							
10	¿Cómo se siente UD. con la atención personalizada que el brinda el personal odontológico?	X		X		X		
11	¿Cómo se siente UD. con las alternativas de apoyo que brindan el E.S. cuando tienen un problema odontológico?	X		X		X		

12	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el profesional odontológico durante su cita?	X		X		X		
13	¿Cómo se siente UD. con la forma que se expresa el personal odontológico al brindarle charlas educativas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Agilidad.							
14	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico resolvió su problema en un corto tiempo?	X		X		X		
15	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal administrativo le programó una cita en el momento que Ud. lo necesitaba?	X		X		X		
16	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal odontológico pudo despejar las dudas de su problema dental?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Confianza.							
17	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el personal cuando tienen una emergencia dental?	X		X		X		
18	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico está presta para atender sus necesidades?	X		X		X		
19	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le indica si están o no abastecidos para realizar su tratamiento?	X		X		X		
20	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico toma interés por resolver todos sus problemas dentales?	X		X		X		
21	¿Cómo se siente UD. cuando el personal que labora en el E.S. es atento con todos los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Competencia.							
22	¿Cómo se siente UD. cuando el personal de salud explica los pro y contra de los tratamientos odontológicos que necesita?	X		X		X		
23	¿Cómo se siente UD. con los tratamientos que le realizó el personal odontológico?	X		X		X		
24	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico lo atendiendo con ética y profesionalismo respetando su privacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Comunicación.							

25	¿Cómo se siente UD. con la motivación que le da el personal odontológico para seguir acudiendo a más citas?	X		X		X		
26	¿Cómo se siente UD. con el desempeño del personal de farmacia al momento de brindarle información sobre algún medicamento e insumo odontológico?	X		X		X		
27	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le brinda tratamientos alternativos para resolver sus problemas dentales?	X		X		X		

**Observaciones:**

Los ítems son suficientes para responder las dimensiones de las variables.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez

**DNI:** 42762905

**Especialidad del validador:** Estadístico, informático y epidemiólogo.

**Fecha:** 02 / 12 / 2020



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: C.D. Alejandro Chávez Paredes Dr. Esp.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato saludarlo y al mismo tiempo hacerle conocer que soy estudiante de Maestría en Gestión en Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020, en la cual requiero que sea validado mi instrumento para realizar mi recolección de datos para la aplicación de mi investigación con la cual optar el grado de Magíster. El título de mi proyecto de tesis es: "Gestión de Abastecimiento y Satisfacción de pacientes atendidos en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020 así mismo es necesario contar con la aprobación de expertos para poder emplear mi instrumento siendo conveniente acudir a Ud. por la amplia experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación consta de:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Manifestándole mi respeto y deferencia me despido de Ud. agradeciéndole su atención.

Atentamente.



C.D.Vidaurre Ruiz Luz Valeria

D.N.I: 46079938

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Almacenamiento							
1	¿Cómo califica Ud. la infraestructura de farmacia del E.S.?	X		X		X		
2	¿Cómo califica Ud. el almacenamiento de los materiales dentales en el área de odontología?	X		X		X		
3	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia se encuentra alejada de algún lugar de riesgo de contaminación?	X		X		X		
4	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia permite el desplazamiento del personal asistencial?	X		X		X		
5	¿Cómo califica Ud. la limpieza del área de farmacia en el sector de los fármacos?	X		X		X		
6	¿Cómo califica Ud. el estado de conservación de los fármacos entregados por farmacia?	X		X		X		
	Distribución							
7	¿Cómo califica Ud. El estado de conservación de equipos y materiales en el área de odontología que son necesarios para su atención?	X		X		X		
8	¿Cómo califica Ud. el acceso a los insumos para poder ser atendido por el personal odontológico?	X		X		X		
9	¿Cómo califica Ud. el tiempo de distribución de fármacos e insumos por el personal de farmacia?	X		X		X		
10	¿Cómo califica Ud. la entrega de fármacos por parte del personal de farmacia?	X		X		X		
	Dispensación y uso							
11	¿Cómo califica Ud. el desempeño del personal odontológico al momento de explicarle sobre uso de los fármacos que le recetan?	X		X		X		
12	¿Cómo califica Ud. la implementación del área de odontología para el desempeño eficaz y eficiente del personal odontológico?	X		X		X		
13	¿Cómo califica Ud. el uso de los implementos de bioseguridad empleado por el personal para su atención?	X		X		X		

14	¿Cómo califica el desempeño laboral del área de farmacia al momento de indicarle la disponibilidad del insumo?	X		X		X		
15	¿Cómo califica Ud. la información brindada por el profesional de farmacia al momento del recibimiento de su receta?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE PACIENTES.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Disponibilidad.							
1	¿Cómo se siente UD. Con la disponibilidad de citas que cuenta el E.S. en el área de odontología?	X		X		X		
2	¿Cómo se siente Ud. Con el tiempo de espera que se requiere para que lo atiendan en el área de odontología?	X		X		X		
3	¿Cómo se siente UD. Con el abastecimiento de fármacos en el área de farmacia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad							
5	¿Cómo se siente UD. al momento de sacar una cita en el área de odontología para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo se siente UD. Con la cobertura que tiene el SIS en el área de odontología?	X		X		X		
7	¿Cómo se siente UD. con la programación de citas odontológicas?	X		X		X		
8	¿Cómo se siente UD. con la jornada laboral en los consultorios de odontología?	X		X		X		
9	¿Cómo se siente UD. con el tiempo de solución a su problema odontológico?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cortesía.							
10	¿Cómo se siente UD. con la atención personalizada que el brinda el personal odontológico?	X		X		X		
11	¿Cómo se siente UD. con las alternativas de apoyo que brindan el E.S. cuando tienen un problema odontológico?	X		X		X		

12	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el profesional odontológico durante su cita?	X		X		X		
13	¿Cómo se siente UD. con la forma que se expresa el personal odontológico al brindarle charlas educativas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Agilidad.							
14	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico resolvió su problema en un corto tiempo?	X		X		X		
15	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal administrativo le programó una cita en el momento que Ud. lo necesitaba?	X		X		X		
16	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal odontológico pudo despejar las dudas de su problema dental?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Confianza.							
17	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el personal cuando tienen una emergencia dental?	X		X		X		
18	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico está presta para atender sus necesidades?	X		X		X		
19	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le indica si están o no abastecidos para realizar su tratamiento?	X		X		X		
20	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico toma interés por resolver todos sus problemas dentales?	X		X		X		
21	¿Cómo se siente UD. cuando el personal que labora en el E.S. es atento con todos los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Competencia.							
22	¿Cómo se siente UD. cuando el personal de salud explica los pro y contra de los tratamientos odontológicos que necesita?	X		X		X		
23	¿Cómo se siente UD. con los tratamientos que le realizó el personal odontológico?	X		X		X		
24	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico lo atendiendo con ética y profesionalismo respetando su privacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Comunicación.							

25	¿Cómo se siente UD. con la motivación que le da el personal odontológico para seguir acudiendo a más citas?	X		X		X		
26	¿Cómo se siente UD. con el desempeño del personal de farmacia al momento de brindarle información sobre algún medicamento e insumo odontológico?	X		X		X		
27	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le brinda tratamientos alternativos para resolver sus problemas dentales?	X		X		X		

**Observaciones:**

Los ítems son suficientes para responder las dimensiones de las variables.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg:

C.D. Alejandro Chávez Paredes Dr. Esp.

**DNI:** 09277801

**Especialidad del validador:** Título: Cirujano dentista; \* Grado Bachiller en odontología; \* Grado de Magister en docencia e investigación universitaria; \* Grado de doctor en educación; \* Especialista en endodoncia y cariológia

**Fecha:** 24 / 11 / 2020



Alejandro Chávez Paredes  
Cirujano Dentista  
COP. 13360

-----  
**Firma del Experto Informante.**



## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: C.D. Jairo R. Vidaurre Urrelo. Dr. Esp.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

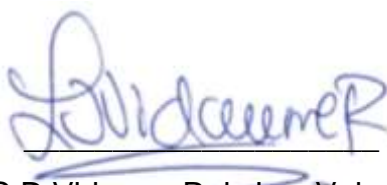
Me es grato saludarlo y al mismo tiempo hacerle conocer que soy estudiante de Maestría en Gestión en Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020, en la cual requiero que sea validado mi instrumento para realizar mi recolección de datos para la aplicación de mi investigación con la cual optar el grado de Magíster. El título de mi proyecto de tesis es: "Gestión de Abastecimiento y Satisfacción de pacientes atendidos en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos ,2020asi mismo es necesario contar con la aprobación de expertos para poder emplear mi instrumento siendo conveniente acudir a Ud. por la amplia experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación consta de:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Manifestándole mi respeto y deferencia me despido de Ud. agradeciéndole su atención.

Atentamente.



C.D.Vidaurre Ruiz Luz Valeria

D.N.I: 46079938

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Almacenamiento							
1	¿Cómo califica Ud. la infraestructura de farmacia del E.S.?	X		X		X		
2	¿Cómo califica Ud. el almacenamiento de los materiales dentales en el área de odontología?	X		X		X		
3	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia se encuentra alejada de algún lugar de riesgo de contaminación?	X		X		X		
4	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia permite el desplazamiento del personal asistencial?	X		X		X		
5	¿Cómo califica Ud. la limpieza del área de farmacia en el sector de los fármacos?	X		X		X		
6	¿Cómo califica Ud. el estado de conservación de los fármacos entregados por farmacia?	X		X		X		
	Distribución							
7	¿Cómo califica Ud. El estado de conservación de equipos y materiales en el área de odontología que son necesarios para su atención?	X		X		X		
8	¿Cómo califica Ud. el acceso a los insumos para poder ser atendido por el personal odontológico?	X		X		X		
9	¿Cómo califica Ud. el tiempo de distribución de fármacos e insumos por el personal de farmacia?	X		X		X		
10	¿Cómo califica Ud. la entrega de fármacos por parte del personal de farmacia?	X		X		X		
	Dispensación y uso							
11	¿Cómo califica Ud. el desempeño del personal odontológico al momento de explicarle sobre uso de los fármacos que le recetan?	X		X		X		
12	¿Cómo califica Ud. la implementación del área de odontología para el desempeño eficaz y eficiente del personal odontológico?	X		X		X		
13	¿Cómo califica Ud. el uso de los implementos de bioseguridad empleado por el personal para su atención?	X		X		X		

14	¿Cómo califica el desempeño laboral del área de farmacia al momento de indicarle la disponibilidad del insumo?	X		X		X		
15	¿Cómo califica Ud. la información brindada por el profesional de farmacia al momento del recibimiento de su receta?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE PACIENTES.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Disponibilidad.							
1	¿Cómo se siente UD. Con la disponibilidad de citas que cuenta el E.S. en el área de odontología?	X		X		X		
2	¿Cómo se siente Ud. Con el tiempo de espera que se requiere para que lo atiendan en el área de odontología?	X		X		X		
3	¿Cómo se siente UD. Con el abastecimiento de fármacos en el área de farmacia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad							
5	¿Cómo se siente UD. al momento de sacar una cita en el área de odontología para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo se siente UD. Con la cobertura que tiene el SIS en el área de odontología?	X		X		X		
7	¿Cómo se siente UD. con la programación de citas odontológicas?	X		X		X		
8	¿Cómo se siente UD. con la jornada laboral en los consultorios de odontología?	X		X		X		
9	¿Cómo se siente UD. con el tiempo de solución a su problema odontológico?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cortesía.							
10	¿Cómo se siente UD. con la atención personalizada que el brinda el personal odontológico?	X		X		X		
11	¿Cómo se siente UD. con las alternativas de apoyo que brindan el E.S. cuando tienen un problema odontológico?	X		X		X		

12	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el profesional odontológico durante su cita?	X		X		X		
13	¿Cómo se siente UD. con la forma que se expresa el personal odontológico al brindarle charlas educativas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Agilidad.							
14	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico resolvió su problema en un corto tiempo?	X		X		X		
15	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal administrativo le programó una cita en el momento que Ud. lo necesitaba?	X		X		X		
16	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal odontológico pudo despejar las dudas de su problema dental?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Confianza.							
17	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el personal cuando tienen una emergencia dental?	X		X		X		
18	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico está presta para atender sus necesidades?	X		X		X		
19	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le indica si están o no abastecidos para realizar su tratamiento?	X		X		X		
20	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico toma interés por resolver todos sus problemas dentales?	X		X		X		
21	¿Cómo se siente UD. cuando el personal que labora en el E.S. es atento con todos los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Competencia.							
22	¿Cómo se siente UD. cuando el personal de salud explica los pro y contra de los tratamientos odontológicos que necesita?	X		X		X		
23	¿Cómo se siente UD. con los tratamientos que le realizó el personal odontológico?	X		X		X		
24	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico lo atendiendo con ética y profesionalismo respetando su privacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Comunicación.							

25	¿Cómo se siente UD. con la motivación que le da el personal odontológico para seguir acudiendo a más citas?	X		X		X		
26	¿Cómo se siente UD. con el desempeño del personal de farmacia al momento de brindarle información sobre algún medicamento e insumo odontológico?	X		X		X		
27	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le brinda tratamientos alternativos para resolver sus problemas dentales?	X		X		X		

**Observaciones:**

Los ítems son suficientes para responder las dimensiones de las variables.

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: C.D. Jairo R. Vidaurre Urrelo Dr. Esp.

**DNI:** 05359129

**Especialidad del validador:** Título: Cirujano dentista;\* Grado Bachiller en odontología;\* Grado de Magister en docencia y gestión educativa;\* Grado de doctor en educación;\* Especialista en endodoncia y cariológica.

**Fecha:** 24 / 11 / 2020



C.D. JAIROR VIDAURRE JRREL. JR.  
CIRUJANO DENTISTA  
ESPECIALISTA EN ENDODONCIA  
COP- 10890 R.N.E.2507

-----  
**Firma del Experto Informante.**



DIRECCION EJECUTIVA DEL CENTRO DE PREVENCION Y CONTROL DE ENFERMEDADES  
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

Punchana, 07 de diciembre del 2020

OFICIO N° 245 -2020-GRI-DRSL/30.09-INVESTIGACIÓN

Sra.  
C.D Luz Valeria Vidaurre Ruiz  
Presente. -

Asunto: Autorización

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que la Dirección Regional de Salud Loreto emite la autorización para la ejecución del estudio **"Gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el IPRESS I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020"**; por ser de UTILIDAD, para mejorar los servicios de atención de los pacientes que acuden los establecimientos de salud

Asimismo, solicitarle la socialización de los resultados del estudio a esta dirección así como la entrega del informe final del estudio en medio impreso y magnético a la misma.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarles las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
Dr. Carlos Colampa Del Aguila  
DIRECTOR REGIONAL

CCDdA/CAMA/FFA/IMr

C.C.  
Archivo

Iquitos, 10 de Diciembre del 2020.

Señora:

Dr. Yanina Romelia Bicerro Felipe

GERENTE E.S. I-4 "MORONACOA"

Avenida del ejhjcrito S/N -Iquitos

Con Atención Al Área De Odontología Y Capacitación



ASUNTO : SOLICITA APLICACIÓN DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EJECUCION DE PROYECTO DE  
TESIS.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a su persona para saludarlo cordialmente y a la vez para solicitarle la debida autorización para la recolección de datos mediante una encuesta dirigida a los pacientes que acuden al área de odontología del Establecimiento de Salud I-4 Moronacocho con la finalidad de proseguir con la ejecución de mi proyecto de tesis titulado "Gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S.I-4 Moronacocho, Iquitos 2020", para optar el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Sin otro particular, en espera de su pronta respuesta, me despido reiterándole mis sentimientos de aprecio hacia su persona.

Adjunto a la presente los sgtes documentos:

Autorización Emitido por la DIRESA: Oficio N° 245-2020-GRL-DRSL/30.09-INVESTIGACION

Protocolo para aplicación de Encuesta

Atentamente,

Cirujano Dentista Luz Valeria Vidaurre Ruiz

DNI N° 46079938

Jirón Jorge Chávez 1034

Cel. 975-775395

## FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a).....quien le habla presenta el grado de bachiller en Maestría en Gestión de Salud de la Universidad César Vallejo. La finalidad de mi visita es para darle a conocer que actualmente estoy desarrollando la ejecución de mi proyecto de tesis para así conseguir el grado de Magister. El labor consiste en realizarle una encuesta relacionada a la “Gestión de abastecimiento y satisfacción de los pacientes que acuden al área de odontología del E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos 2020., con lo cual quisiera mejorar las perspectivas y satisfacción de los pacientes con referente a la atención de dicha establecimiento de salud.

Le solicito a Ud. su colaboración en el trabajo y su participación en todas las actividades, su participación es libre y voluntaria manteniendo la confiabilidad de toda la información obtenida siendo de conocimiento solo los integrantes del grupo de trabajo, ya que se señala con una numeración a cada colaborador siendo utilizado para analizar los datos obtenidos y los resultados de dicha investigación de manera que su nombre se mantendrá en toda la confiabilidad evitando que alguna persona ajena a la investigación pueda conocer el nombre de los participantes ,agradeciéndole así el tiempo brindado que durara el trabajo .Gracias

**Si**

**No**

**SI LA PERSONA DESEA PARTICIPAR CONTINUARA CON EL LLENADO**

**Firma**



## **PROTOCOLO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Título: “Gestión de Abastecimiento y satisfacción de Pacientes atendidos en el Área de odontología en el E.S: I-4 “Moronacocha”, Iquitos ,2020

**Instrumento:** Encuesta a pacientes

Número de Encuestas: 364 **PACIENTES A ENCUESTAR**

### **RECURSOS HUMANOS:**

- Pacientes que son atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 “Moronacocha” ,Iquitos ,2020,
- Operador :Luz Valeria Vidaurre Ruiz
- Apoyo :Isabel Arévalo Canaquiri

### **RECURSOS MATERIALES:**

- Ficha de Evaluación.
- Protocolo de bioseguridad
  - Guantes
  - Mascarillas
  - Guantes
  - Gorro descartable
  - Desinfectantes (alcohol en gel)
  - Termómetro digital

## PROCEDIMIENTO

- El operador debe estar con todos los implementos de bioseguridad.
- Medición de la temperatura con un termómetro digital.
- Lavado y desinfección de manos obligatorio □ Desinfección con alcohol gel al ingreso:
  - Todo el personal y paciente, a su ingreso tendrá un dispensador de alcohol gel para su correcta desinfección, utilizando como describe la imagen, con una duración de 20-30 segundos.
- Se mantendrá el distanciamiento de 1 metro entre operador y paciente.
- Se le explica el procedimiento que se realizara con referente a la encuesta y si está de acuerdo en participar se mostrará el consentimiento informado.
- Se procederá a realizar la encuesta siempre y cuando el paciente se encuentre con mascarilla respetando los protocolos de bioseguridad y así poder finalizar la recolección de datos.

## **ANEXO N° 02**

### **INSTRUMENTO N° 01**

**Cuestionario para los Pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020**

#### **I. PRESENTACIÓN:**

Estimado paciente, tenga Ud. un buen día, a continuación le presentamos un cuestionario para poder conocer su opinión sobre si existe la presencia de Gestión de Abastecimiento y satisfacción de Pacientes en el Establecimiento de Salud. El objetivo del estudio es encontrar la relación entre la gestión de abastecimiento y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos 2020

#### **II. INSTRUCCIONES:**

Estimado paciente en el sgte. cuestionario se encuentra 36 preguntas en la cual le pedimos que responda con veracidad prevaleciendo el anonimato de su pertenencia, ayudando a que el E.S. I-4 “Moronacocha mejore las atenciones en el área de odontología y la gestión de abastecimiento, calificando sus expectativas y percepciones sobre el servicio brindado.

**En la calificación del cuestionario se utilizará para cada respuesta de los ítems será Bueno, Regular y Malo.**

#### **III. CONTENIDO:**

**El presente instrumento será anexado, donde llenarán sus datos personales.**

**Nombre y Apellidos:**

**Edad:**

**Fecha de aplicación:**

**Sexo:**                      M

**F**

**Procedencia:**

**Medio de atención:**

**Tipo de paciente:**

## INSTRUMENTO N°02

### Cuestionario para los pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos 2020

#### I. PRESENTACIÓN:

El presente instrumento contiene el formato para registrar la existencia de abastecimiento y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos 2020

#### II. INSTRUCCIONES:

##### 2.1. Gestión de Abastecimiento de Insumos y medicinas

En esta encuesta se medirá la variable Gestión de Abastecimiento de insumos y medicinas según la perspectiva del Paciente, de las cuales presentan cinco tipos de respuesta: Pésima (1), Deficiente (2), Regular (3), Buena (4), Excelente (5), Ud. podrá marcar la respuesta que cree según sus expectativas y percepciones que observa en el E.S. I-4 "Moronacocha"

N	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	<b>Almacenamiento</b>					
1	¿Cómo califica Ud. la infraestructura de farmacia del E.S.?					
2	¿Cómo califica Ud. el almacenamiento de los materiales dentales en el área de odontología?					
3	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia se encuentra alejada de algún lugar de riesgo de contaminación?					
4	¿Cómo califica Ud. Que el área de farmacia permite el desplazamiento del personal asistencial?					
5	¿Cómo califica Ud. la limpieza del área de farmacia en el sector de los fármacos?					
6	¿Cómo califica Ud. el estado de conservación de los fármacos entregados por farmacia?					
	<b>Distribución</b>					

7	¿Cómo califica Ud. El estado de conservación de equipos y materiales en el área de odontología que son necesarios para su atención?					
8	¿Cómo califica Ud. el acceso a los insumos para poder ser atendido por el personal odontológico?					
9	¿Cómo califica Ud. el tiempo de distribución de fármacos e insumos por el personal de farmacia?					
10	¿Cómo califica Ud. la entrega de fármacos por parte del personal de farmacia?					
	Dispensación y uso					
11	¿Cómo califica Ud. el desempeño del personal odontológico al momento de explicarle sobre uso de los fármacos que le recetan?					
12	¿Cómo califica Ud. la implementación del área de odontología para el desempeño eficaz y eficiente del personal odontológico?					
13	¿Cómo califica Ud. el uso de los implementos de bioseguridad empleado por el personal para su atención?					
14	¿Cómo califica el desempeño laboral del área de farmacia al momento de indicarle la disponibilidad del insumo?					
15	¿Cómo califica Ud. la información brindada por el profesional de farmacia al momento del recibimiento de su receta ?					

## ANEXO N° 02

### INSTRUMENTO N°03

#### Cuestionario para los pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos 2020

##### I. PRESENTACIÓN:

El presente instrumento contiene el formato para registrar la existencia de grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos 2020

##### II. INSTRUCCIONES:

##### 2.1. Satisfacción del paciente

En esta encuesta se medirá la variable Satisfacción según la perspectiva del Paciente, de las cuales presentan tres tipos de respuesta: cada ítem tiene un nivel calificativo de Insatisfacción (1), Satisfacción (2) o Complacencia (3) a lo Ud. podrá marcar la respuesta que cree según sus expectativas y percepciones que observa en el E.S. I-4 "Moronacocha"

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3
	<b>DIMENSIÓN 1: Disponibilidad.</b>			
1	¿Cómo se siente UD. Con la disponibilidad de citas que cuenta el E.S. en el área de odontología?			
2	¿Cómo se siente Ud. Con el tiempo de espera que se requiere para que lo atiendan en el área de odontología?			
3	¿Cómo se siente UD. Con el abastecimiento de fármacos en el área de farmacia?			
	<b>DIMENSIÓN 2: Accesibilidad</b>			

4	¿Cómo se siente UD. al momento de sacar una cita en el área de odontología para la atención?			
5	¿Cómo se siente UD. Con la cobertura que tiene el SIS en el área de odontología?			
6	¿Cómo se siente UD. con la programación de citas odontológicas?			
7	¿Cómo se siente UD. con la jornada laboral en los consultorios de odontología?			
8	¿Cómo se siente UD. con el tiempo de solución a su problema odontológico?			
	<b>DIMENSIÓN 3: Cortesía.</b>			
9	¿Cómo se siente UD. con la atención personalizada que el brinda el personal odontológico?			
10	¿Cómo se siente UD. con las alternativas de apoyo que brindan el E.S. cuando tienen un problema odontológico?			
11	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el profesional odontológico durante su cita?			
12	¿Cómo se siente UD. con la forma que se expresa el personal odontológico al brindarle charlas educativas?			
	<b>DIMENSIÓN 4: Agilidad.</b>			
13	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico resolvió su problema en un corto tiempo?			
14	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal administrativo le programó una cita en el momento que Ud. lo necesitaba?			
15	¿Cómo se siente UD. con cuando el personal odontológico pudo despejar las dudas de su problema dental?			
	<b>DIMENSIÓN 5: Confianza.</b>			

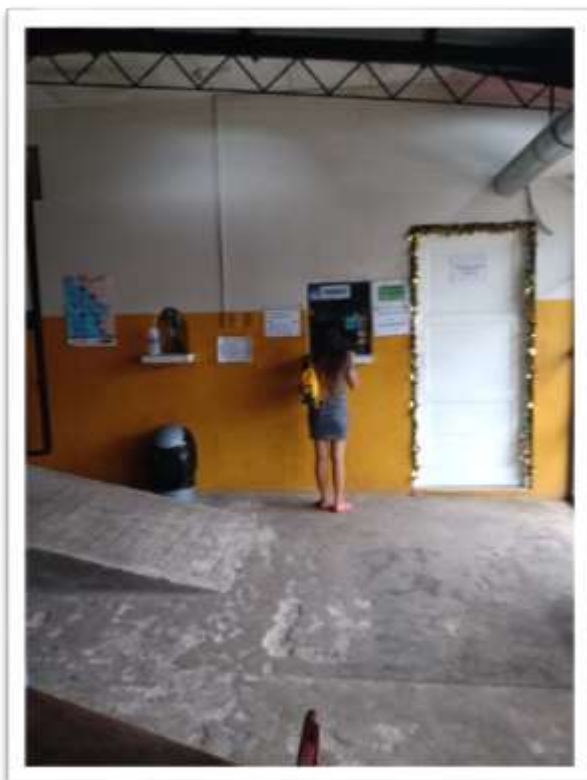
16	¿Cómo se siente UD. con la atención que le brinda el personal cuando tienen una emergencia dental?			
17	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico está presta para atender sus necesidades?			
18	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le indica si están o no abastecidos para realizar su tratamiento?			
19	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico toma interés por resolver todos sus problemas dentales?			
20	¿Cómo se siente UD. cuando el personal que labora en el E.S. son atentos con todos los pacientes?			
	<b>DIMENSIÓN 6: Competencia.</b>			
21	¿Cómo se siente UD. cuando el personal de salud explica los pro y contra de los tratamientos odontológicos que necesita?			
22	¿Cómo se siente UD. con los tratamientos que le realizó el personal odontológico?			
23	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico lo atendiendo con ética y profesionalismo respetando su privacidad?			
	<b>DIMENSIÓN 7: Comunicación.</b>			
24	¿Cómo se siente UD. con. la motivación que le da el personal odontológico para seguir acudiendo a más citas?			
25	¿Cómo se siente UD. con el desempeño del personal de farmacia al momento de brindarle información sobre algún medicamento e insumo odontológico?			
26	¿Cómo se siente UD. cuando el personal odontológico le brinda tratamientos alternativos para resolver sus problemas dentales?			
27	¿Cómo se siente UD. Al recibir charlas educativas por parte del personal odontológico?			



E.S. I-4 Moronacocha



Area de farmacia



Entrada a las demas area del E.S.



Entrada hacia las demás áreasArea de Famarca –imagen lateral



Área de Odontología



Protocolo de bioseguridad





Equipo de bioseguridad



Aplicación de protocolo –medición de la T°



Colocacion de alcohol en gel



Consentimiento informado



Aplicación de encuesta



Aplicación de protocolo





## Consentimiento informado y aplicación de encuesta



## Control de T°



Consentimiento informado y Aplicación de Encuesta



Control de T°





Control de T°



Aplicación de alcohol en gel



Aplicación de encuesta



Control de T° y aplicacion de alcohol gel



Control de T°



Consentimiento informado



Aplicacionde encuesta



Aplicación de encuesta

